Philadelphia
Het beste uit jezelf

Het beste uit de Digitale Wereld

Verantwoorde inzet van (consumenten)technologie in de professionele zorgverlening

In het kort

Technologie is van grote betekenis voor de professionele zorgverlening. Het kan bijvoorbeeld ingezet worden om cliënten een alarm te laten sturen naar de begeleider wanneer dit nodig is. Maar ook kan technologie worden gebruikt voor het vergroten van de zelfstandigheid. Technologie komt in alle soorten en maten. In de elektronicawinkel is veel te koop, maar deze consumententechnologie is voor veel vraagstukken niet goed bruikbaar. Bijvoorbeeld omdat het niet betrouwbaar genoeg is en de cliënt of begeleider afhankelijk is van de werking van het product. Philadelphia Zorg is er echter van overtuigd dat ook consumententechnologie van betekenis is.

In dit rapport wordt besproken hoe de mate van professionaliteit van technologie kan worden ingeschat. En daarmee de bruikbaarheid voor een specifieke zorgsituatie/cliënt. Er worden verschillende kenmerken van de oplossing in kaart gebracht. Denk hierbij aan veiligheidsaspecten en de manier waarop er omgegaan wordt met privacy. Ook de betrouwbaarheid, de controles die uitgevoerd worden en de geboden ondersteuning spelen een rol. Wanneer het product in beeld is, wordt afgewogen of het aansluit bij de situatie waarin het gebruikt gaat worden. Wat gebeurt er met de kwaliteit van zorg en het werk van de begeleider?

Philadelphia heeft dienstverlening ingericht waarmee de juiste (consumenten)technologie op de juiste plek terecht kan komen binnen de eigen organisatie. Dit gebeurt onder de programmanaam ‘Het beste uit de Digitale Wereld’. De veranderbereidheid van medewerkers en het gebruik van technologie wordt gestimuleerd. In dit rapport wordt beschreven hoe deze dienstverlening is ingericht.

Met deze whitepaper wil Philadelphia de kennis die is opgedaan delen. Mensen die aan de slag willen met technologie in de zorg kunnen er hun voordeel mee doen.

Inhoud

IN HET KORT 2

HOOFDSTUK 1 - INTRODUCTIE 4
Inleiding 4
Stichting Philadelphia Zorg 4
Leeswijzer 4
Tot slot 4

HOOFDSTUK 2 - TECHNOLOGIE 5
Inleiding 5
Wat is consumententechnologie? 5
Kenmerken van de oplossing 5
Product versus totaaloplossing 6
Beïnvloeding van de mate van professionaliteit 7
Tot slot 7

HOOFDSTUK 3 - ZORGINHOUDELIJKE AFWEGING 8
Inleiding 8
Past de oplossing bij de vraag 8
Aanvaardbaar risico 8
Welke waarde wordt toegevoegd 9
Zorginhoudelijke factoren 9
Kans van slagen 10
Tot slot 10

HOOFDSTUK 4 - ZORGDOMOTICA 11
Inleiding 11
Locatiedekkende zorgdomotica 11
Acuut iets nodig? 12
Verouderde locatiedekkende systemen 12
Individuele zorgdomotica 13

HOOFDSTUK 5 - DE INZICHTEN TOEGEPAST 14
Inleiding 14
Van vraag naar oplossing 14
De inzichten in de praktijk toegepast 16
Tot slot 17

HOOFDSTUK 6 - VAN INZICHTEN NAAR DIENSTVERLENING 18
Inleiding 18
De Locatiescan 18
De Uitleenservice 19
I&P Support 19
Doelstellingen 19
Tot slot 19

HOOFDSTUK 7 - DE KRACHT VAN DIENSTVERLENING 20
Inleiding 20
Kwaliteit van zorg 20
Feitelijk verbeteren door middel van dienstverlening 20
In relatie met elkaar 21
Het vergroten van kennis 21
Kennisbank 22
Het gebruik van technologie stimuleren 22
De veranderbereidheid 24
Het effect 25
Tot slot 25

HOOFDSTUK 7 - AFRONDEND 26
Het beste uit de digitale wereld 26

OVER DE SCHRIJVER 27

LITERATUUR 27

Hoofdstuk 1 - Introductie

INLEIDING

Veel zorginstellingen zijn op zoek naar de toepasbaarheid van consumententechnologie in de professionele zorgverlening. Maar wat is nu eigenlijk consumententechnologie en waarom zou je deze willen gebruiken in de professionele zorgverlening? En als je dit dan doet, wanneer doe je het dan goed? En hoe krijgen we de zorgverleners mee? Moeten ze mee?

In dit rapport wordt beschreven welke antwoorden Philadelphia Zorg heeft gevonden op deze vragen, maar ook hoe deze kennis direct in de praktijk wordt toegepast. Binnen het programma 'Het beste uit de Digitale Wereld' is onderzoek gedaan en dienstverlening ontwikkeld. Met deze dienstverlening worden cliënten en begeleiders ondersteund bij het vinden van de juiste technologische oplossingen en bij het gebruik ervan.

Philadelphia wil bijdragen aan de verbetering van de zorgverlening in Nederland. Deze whitepaper is hier een voorbeeld van. Het kan gebruikt worden om inzicht te krijgen over het gebruik van technologie in de professionele zorgverlening. Misschien wil je als begeleider meer informatie over het vinden van oplossingen voor de situatie van je cliënten. Ook kan de whitepaper gebruikt worden om dienstverlening te ontwikkelen binnen de eigen zorgorganisatie. We hebben geprobeerd om zowel aan te sluiten bij de zorgmedewerkers als bij de meer technische medewerkers.

STICHTING PHILADELPHIA ZORG

Op dit moment biedt Philadelphia ondersteuning aan ongeveer 8.200 mensen met een beperking.
Vanuit ongeveer 530 kleinschalige locaties verspreid in Nederland wordt er ondersteuning op maat aangeboden. Ruim 7.600 professionals zetten zich in om goede kwaliteit van zorg te leveren. De voorbeelden die in deze whitepaper worden gebruikt komen vanuit de praktijk van Philadelphia.

LEESWIJZER

In de inleiding is aangegeven dat de whitepaper bedoeld is voor zowel de zorgprofessional, als voor mensen die dienstverlening binnen de eigen organisatie willen opzetten. Ook wanneer je het lastig vindt om technologie en zorg samen te brengen word je van harte uitgenodigd om verder te lezen. De verschillende voorbeelden zullen je misschien inspireren om nieuwe mogelijkheden te verkennen.

Cure en care

De gezondheidszorg kan grofweg onderverdeeld worden tussen cure en care. Deze whitepaper sluit beter aan bij de laatste categorie. De voorbeelden die gebruikt zijn komen uit de gehandicaptenzorg en de beschreven inzichten sluiten beter aan bij het optimaliseren van het welzijn van mensen.

Voorbeelden

De voorbeelden die worden beschreven zijn bedoeld ter illustratie van het onderwerp. Ze geven in het kort een beeld, zonder daarbij volledig te zijn.

TOT SLOT

In deze whitepaper worden de belangrijkste inzichten toegelicht. De verschillende kenmerken van de oplossing en de zorginhoudelijke factoren van de specifieke situatie worden met elkaar in verband gebracht. Hierdoor kan een zorgvuldige afweging gemaakt worden. Vervolgens wordt de dienstverlening beschreven die Philadelphia heeft ontwikkeld op basis van deze inzichten. Met de Locatiescan wordt samen met de locatie nagegaan welke oplossingen juist voor hen helpend kunnen zijn. De Uitleenservice maakt het mogelijk dat locaties van Philadelphia technologie kunnen uitproberen. Ook de dienst I&P Support biedt met een helpdesk ondersteuning aan de medewerkers.

Hoofdstuk 2 - Technologie

INLEIDING

Met het volgende voorbeeld wordt duidelijk dat verschillende factoren kennelijk van invloed zijn op de keuzes die gemaakt worden. In dit hoofdstuk worden deze verder uitgewerkt. Nadat de kenmerken van een oplossing zijn toegelicht is het mogelijk om deze te gebruiken om de mate van professionaliteit ervan in te schatten.

WAT IS CONSUMENTENTECHNOLOGIE?

Consumententechnologie is die technologie die je kunt kopen in de elektronicawinkel. Iedereen is consument en kan het als particulier aanschaffen en gebruiken. Het is dus anders als bijvoorbeeld het elektronische cliëntendossier of DigiContact (de dienst van Philadelphia waarmee een cliënt kan beeldbellen met een begeleider en op afstand begeleiding krijgt). Deze professionele technologie wordt verkocht aan of door zorgorganisaties. De scheidslijn tussen consumenten- en professionele technologie is echter niet zo zwart-wit. Het is veel beter om de mate van professionaliteit van de technologische oplossing te kunnen duiden.

Voorbeeld 1: De spraakcomputer

Een spraakcomputer is een robuust apparaat dat tegen een stootje kan. Door een plaatje of pictogram aan te tikken, wordt iets uitgesproken en kan de cliënt zich verstaanbaar maken. Als er problemen zijn, bel je de leverancier en wordt het probleem snel opgelost. Een tablet met een app kan eigenlijk precies hetzelfde, maar is veel goedkoper. Tegelijkertijd weet je dat een tablet sneller kapot gaat en een app niet altijd doet wat het moet doen. Apps zijn niet altijd betrouwbaar en wie bel je als het niet werkt zoals het zou moeten? Is een tablet eigenlijk wel te gebruiken?

Achmed kan niet spreken. Hij heeft een ernstig meervoudige beperking en kan heel moeilijk iets duidelijk maken. De spraakcomputer is een uitkomst voor hem en verbetert echt zijn kwaliteit van leven. Lea heeft problemen met haar mondmotoriek. Ze is alleen verstaanbaar voor mensen die haar al een lange tijd kennen. Gelukkig kan ze prima iets duidelijk maken. Ze neemt je gewoon mee en laat zien wat ze wil. Ook Lea heeft baat bij een spraakcomputer, maar je voelt misschien al aan dat een tablet met een app die hetzelfde doet misschien wel voldoende is. Zou het een keer niet werken is er geen groot probleem. Voor Achmed is dit heel anders…..

KENMERKEN VAN DE OPLOSSING

Om na te gaan of een product gebruikt kan worden in een bepaalde situatie, is het goed om een aantal kenmerken van de oplossing in kaart te brengen. Hierdoor is het mogelijk om de mate van de professionaliteit te bepalen. Als een product bijvoorbeeld veilig en betrouwbaar is en er ondersteuning wordt geboden, is de mate van professionaliteit van het product behoorlijk hoog.

Veiligheid

De veiligheid van een product wordt zo breed mogelijk bezien. In welke mate gaat het systeem veilig om met informatie? Is het misschien te hacken en welke risico's ontstaan er daardoor? Is het fysiek veilig om het te gebruiken, of kun je bij onjuist gebruik gewond raken? In welke mate is de privacy gewaarborgd? Worden er persoonsgegevens opgeslagen? En gebeurt dit in Nederland, Europa of in Amerika? De wet AVG maakt het verplicht om bijzonder zorgvuldig om te gaan met dit soort gegevens. Het is dan ook vereist om je altijd af te vragen of de privacy voldoende gewaarborgd is. Een voorbeeld is de deurbel met camera. Van bepaalde merken weten we dat de camerabeelden in Amerika worden bewaard en dat kan binnen de professionele zorgverlening gewoon niet. De factor veiligheid kan op allerlei manieren bekeken worden. Door vanuit deze verschillende perspectieven te kijken naar de oplossing, kan een beter beeld worden verkregen. Als dit nodig is, schakel dan ook de expertise in van deskundigen zoals de gedragsdeskundige, de privacy officer en de security officer.

Betrouwbaarheid

Zeker bij consumententechnologie komt het voor dat een middel gewoonweg niet betrouwbaar is. Vaak werkt het, maar soms ook niet en dan is het probleem misschien niet eenvoudig op te lossen. Hoe zeker weet je of een product het altijd gaat doen? Als je een telefoon hebt die volledig vrij is om apps op aan te brengen, dan is deze veel minder betrouwbaar dan de telefoons die gebruikt worden voor een zorgdomotica-systeem. Die toestellen zijn vaak helemaal beveiligd, waardoor de betrouwbaarheid groter is. Wanneer een product periodiek gecontroleerd wordt, vergroot dit de betrouwbaarheid. Een tillift wordt bijvoorbeeld ieder jaar gecontroleerd. Hierdoor worden zaken gevonden, voordat het een groot probleem is geworden.

Ondersteuning
Wat gebeurt er als het apparaat kapot is, of als je vragen hebt? Kun je een bedrijf bellen en wordt het dan direct opgelost, of wordt het teruggestuurd naar de fabriek. Of is er misschien helemaal geen ondersteuning mogelijk. Het is belangrijk dat je je realiseert hoe de ondersteuning eruit ziet en hoe lang het duurt voordat een probleem is opgelost.

Overige risico's
Los van de factoren die hiervoor genoemd zijn is het belangrijk om na te gaan of er nog andere risico's zijn. Iedere technologie is weer anders en brengt andere dingen met zich mee. Een noice-cancelling koptelefoon kan een verademing zijn voor iemand die moeilijk om kan gaan met prikkels van buitenaf. Maar wat gebeurt er met iemand als de koptelefoon weer af wordt gezet? Doordat dit een persoonlijk risico is, kan bij het product als kenmerk worden aangegeven dat er bij de inzet altijd een gedragsdeskundige mee moet kijken. Hierdoor kan worden nagegaan of het risico voor de betreffende cliënt acceptabel is.

PRODUCT VERSUS TOTAALOPLOSSING

Het is soms te beperkt om alleen het product in te schatten aan de hand van de kenmerken die worden genoemd. De totaaloplossing moet dan bekeken worden, omdat zaken elkaar beïnvloeden. De volgende twee voorbeelden worden gebruikt om dit toe te lichten.

Voorbeeld 2: Epilepsiemelder

Een epilepsiemelder die gedragen wordt aan een polsband kan epilepsieaanvallen detecteren. Deze oplossing wordt al jaren gebruikt en het is bekend dat de betrouwbaarheid het product niet volledig is. Bij een deel van de cliënten worden ongeveer 8 van de 10 epilepsieaanvallen gemeld. Desondanks is het vaak een welkome aanvulling op de professionele zorgverlening. De cliënt en ook de begeleider heeft een zekerder gevoel. De kans dat een epileptische aanval te laat wordt opgemerkt door de begeleider is immers duidelijk minder groot.

Technisch ziet de oplossing er als volgt uit:
- *De sensor detecteert een epileptische aanval en verstuurt een alarm via een draadloos signaal naar een ontvanger.*
- *De ontvanger is gekoppeld aan de telefooncentrale van de woonlocatie en belt naar het telefoontoestel van de begeleider.*

De draadloze verbinding tussen sensor en ontvanger wordt gecontroleerd. Wanneer de ontvanger de sensor niet meer ziet, bijvoorbeeld omdat de batterij leeg is, wordt er gebeld naar de begeleider. De telefooncentrale is met een kabel gekoppeld aan de ontvanger en het draadloze bereik van de telefoons is in het pand aangebracht en wordt gecontroleerd doordat er dagelijks gebeld wordt. Als het systeem niet goed werkt wordt de leverancier gebeld, waarmee duidelijke afspraken zijn gemaakt over de ondersteuning.

Voorbeeld 3: Mobiele epilepsiesensor

De epilepsiesensor in het vorige voorbeeld kan gebruikt worden in een appartement, of een gedeelte van een woning. Dezelfde sensor bestaat echter ook in een mobiele variant, waarbij de cliënt ook buiten het appartement kan beschikken over de epilepsiesensor. Technisch gezien is het een andere oplossing:
- *De sensor detecteert een epileptische aanval en verstuurt het alarm via bluetooth naar de mobiele telefoon van de cliënt.*
- *De app op deze telefoon stuurt een sms naar de mobiele telefoon van de begeleider.*

Ten opzichte van het vorige voorbeeld is de betrouwbaarheid van de totaaloplossing minder groot. Wanneer de sensor een lege batterij heeft, wordt dit weergegeven in de app op de telefoon van de cliënt. Maar wanneer deze smartphone zelf een lege batterij heeft wordt dit niet opgemerkt. Ook wordt het niet gezien wanneer bluetooth op de telefoon per ongeluk is uitgeschakeld. En de afhankelijkheid van de mobiele provider vergroot de kans dat een alarm niet doorkomt.

Aan het product zelf (de epilepsiesensor) is niets veranderd. De totaaloplossing in beide voorbeelden is echter zo verschillend, dat er weldegelijk sprake is van een minder professionele oplossing. Nog steeds kan ook de mobiele epilepsiesensor van waarde zijn in de professionele zorg, omdat het bijdraagt aan het gevoel van veiligheid. Iedereen moet zich echter realiseren dat deze oplossing foutgevoeliger is.

BEÏNVLOEDING VAN DE MATE VAN PROFESSIONALITEIT

Het is belangrijk om oog te hebben voor de totaaloplossing en kennis te hebben van de kenmerken waarmee je de mate van professionaliteit kunt inschatten. Met deze kennis is het namelijk mogelijk om de mate van professionaliteit te beïnvloeden. Het volgende voorbeeld laat dit zien.

Voorbeeld 4: Waarom bekabelen?

Wanneer een zorgdomotica-systeem in een gebouw wordt aangebracht, worden vaak wandunits geplaatst in de appartementen van de cliënten. Met zo'n kastje kan de cliënt naar de begeleider bellen. Bovendien kan het zorgdomotica-systeem vanaf deze wandunits uitgebreid worden met allerlei sensoren.

Tijdens het overleg over een nieuwbouw wordt gevraagd waarom alle apparatuur bekabeld moet worden. Dit geldt niet alleen voor de wandunit, maar ook bijvoorbeeld voor de trekkoorden die in de toiletten komen te hangen. "Bij mij thuis koppel ik echt alles op Wifi; ik hoef geen kabel meer te trekken. Waarom moet er hier zo ontzettend veel betaald worden voor kabels?"

Het draadloos aansluiten van apparatuur is over het algemeen minder betrouwbaar als een bekabelde oplossing. Bij het aanbrengen van grote zorgdomotica-systemen wordt vaak bewust gekozen om een belangrijk deel van de oplossing bekabeld aan te sluiten. Er ontstaan meerkosten door het materiaal en de installatiekosten. In zijn algemeenheid kun je zeggen dat de keuze voor 'veiliger' en 'betrouwbaarder' vaak terug te zien is in de prijs. Ook het voorbeeld van de spraakcomputer (voorbeeld 1) laat dit zien.

Je kunt je voorstellen dat het tempo waarin er geleverd wordt ook beïnvloed wordt door de mate van betrouwbaarheid van een systeem. Als het echt goed moet, duurt het gewoon langer voordat iets af is. En sommige dingen kunnen gewoon nog niet professioneel genoeg, waardoor het lijkt alsof de professionele apparatuur achterblijft ten opzichte van de consumenten apparatuur.

TOT SLOT

De mate van professionaliteit van een oplossing kan ingeschat worden aan de hand van kenmerken op het gebied van veiligheid, betrouwbaarheid en de ondersteuning die wordt geboden. Het is belangrijk om hierbij de totale oplossing in het oog te houden, omdat de zwakste schakel invloed uitoefent op het geheel. Hierdoor ontstaat echter ook de mogelijkheid om een oplossing beter te maken. Dit kan bijvoorbeeld door bekabeling te gebruiken in plaats van draadloze verbindingen. In het volgende hoofdstuk wordt nagegaan hoe de kenmerken van de totaaloplossing zich verhouden tot de zorg. Het maakt het mogelijk om te onderbouwen welke oplossing in welke situatie passend is.

Hoofdstuk 3 - Zorginhoudelijke afweging

INLEIDING

Welk product gebruik je voor welk vraagstuk? De veiligheid en betrouwbaarheid vertellen iets over de oplossing, maar hoe verhoudt zich dit tot de praktijksituatie? In dit hoofdstuk wordt beschreven hoe een zorginhoudelijke afweging gemaakt kan worden. Hierdoor kan onderbouwd worden waarom een oplossing wel of niet geschikt is.

PAST DE OPLOSSING BIJ DE VRAAG

Voordat een oplossing wordt overwogen is het belangrijk om na te gaan hoe groot het probleem is. Moet er een volledig sluitende oplossing komen, of mag het ook wat minder betrouwbaar zijn?

Er is geen groot probleem wanneer de batterijen van de praatknoppen op een dag leeg zijn. Judy kan dan terugvallen op de begeleider en misschien is ze dan zelfs al zover dat ze de stap ook al zonder uitgesproken instructie kan oppakken. De praatknoppen zijn minder betrouwbaar, maar voldoen prima als oplossing voor de vraag die er lag. De kenmerken van het product staan in verhouding tot deze situatie.

Voorbeeld 5: Praatknoppen

Op de dagbesteding zet Judy de koffie. Het uitvoeren van de handelingen lukt haar, maar de stap van het een naar het ander vraagt nog wat ondersteuning.

Er wordt overwogen om praatknoppen te gebruiken. Een praatknop is een drukknop waarop de handeling is afgebeeld. Wanneer de knop wordt ingedrukt, spreekt het een instructie uit. 'Schenk het water in het koffiezetapparaat.'

Voorbeeld 6: Een deurbel als alarmeringssysteem

Voor Willem is het belangrijk dat hij vanaf zijn appartement een alarm kan sturen naar de begeleider. Er wordt verwacht dat hij dit eens per maand zal gebruiken. Bellen kan Willem niet, maar het indrukken van een knop lukt wel. Er is een deurbel gekocht bij een bouwmarkt. De knop is aangebracht op het appartement van Willem, naast zijn bed. De bel hangt in de slaapwachtruimte waar de begeleiding zich 's nachts bevindt.

Ook deze oplossing is minder betrouwbaar. Er worden geen controles uitgevoerd op de werking van het product en er is geen ondersteuning geregeld. Ook de privacy komt in het geding. Als Willem ondersteuning nodig heeft is hij kwetsbaar. De melding wordt echter niet alleen door de slaapdienst gehoord, maar ook door andere cliënten. En wat gebeurt er als de deurbel niet werkt? Het systeem detecteert dit niet, waardoor je er pas achter komt als Willem tevergeefs heeft geprobeerd alarm te maken. De kenmerken van deze oplossing lijken niet in een juiste verhouding te staan tot de hulpvraag.

In de situatie van Willem lijkt een alarmeringstoestel passender. Dit systeem is betrouwbaarder, bijvoorbeeld omdat het opmerkt dat een batterij leeg is. Ook kan het een alarm sturen naar meerdere telefoons. Als een telefoon niet wordt opgenomen belt het de volgende. De privacy is beter gewaarborgd en als er ondersteuning nodig is, kan er een helpdesk gebeld worden. De leverancier staat achter het product en heeft ervoor gezorgd dat er voortdurend monteurs door Nederland rijden.

AANVAARDBAAR RISICO

Risico hoort bij het leven. Pas wanneer een risico niet meer aanvaardbaar is ontstaat er een vraag die soms vanuit de professionele zorgverlening wordt beantwoord. Als er gekozen wordt voor een oplossing, is het belangrijk om na te gaan wat het effect is. Rekening houdend met de kenmerken van deze oplossing, hebben we dan te maken met een situatie waarbij het risico aanvaardbaar is? Als dit niet het geval is, is de oplossing niet toereikend.

Voorbeeld 7: Absences

Floor heeft al jaren af en toe een absence van een paar seconden. Een enkele keer valt ze ook, maar dit gebeurt zo rustig dat ze eigenlijk nog nooit blauwe plekken heeft opgelopen. Wanneer ze een absence heeft gehad heeft ze hoofdpijn en behoefte aan nabijheid van de begeleider. Bellen is voor Floor nog te ingewikkeld.
Er wordt voor gekozen om Floor een alarmzender te geven. Met deze knop die ze om de pols draagt kan ze een alarm sturen naar het telefoontoestel van de begeleider.

Ook valdetectie zou misschien antwoord kunnen geven op de vraag, maar dit gaat eigenlijk een brug te ver. Een valdetector heeft een grotere impact op het leven van Floor, omdat er een grotere inbreuk is op haar privacy. Ze kiest er dan namelijk niet bewust voor wanneer een alarm wordt gemaakt. Het is dan ook een zwaarder middel, terwijl niet eens zeker is dat het goed genoeg werkt. Als ze zacht onderuit gaat, is het maar de vraag of de sensor de val opmerkt. De wet Zorg en Dwang geeft aan dat je gaat voor het lichtste middel, waarmee een aanvaardbaar risico ontstaat. Voor Floor is dit al het geval met de alarmzender.

WELKE WAARDE WORDT TOEGEVOEGD

Een oplossing voegt vaak op meerdere gebieden waarde toe.

Voorbeeld 8: De sprekende klok/agenda

Kim vindt het echt heel lastig dat de begeleiding haar herinnert aan de belangrijke momenten in de dag. Maar ja, ze wordt een dagje ouder en vergeet regelmatig iets. En als haar zus komt zonder dat ze erop rekende, vindt Kim dit heel vervelend.
Sinds kort heeft Kim een sprekende klok, die ook afspraken vanuit een agenda uitspreekt. Hierdoor hoeft de begeleider haar niet meer te helpen herinneren. Het contact met de begeleider is nu prettiger. Kim vindt de herinnering van de klok fijn, omdat het van haarzelf is.

Verschillende behoeftes hebben gemaakt dat de klok een passende oplossing bleek voor Kim. Bijvoorbeeld de behoefte van Kim om herinnerd te worden aan belangrijke gebeurtenissen. Ook de behoefte om de manier waarop ze herinnerd wordt anders in te vullen. De begeleiders irriteren haar, wanneer zij haar helpen herinneren aan het bezoek van haar zus. Maar ook de begeleiders hadden de behoefte om de relatie met Kim te verbeteren. Bovendien waren al die momenten waarop ze bij Kim waren behoorlijk belastend. Ze kostten veel tijd en energie.
Om weloverwogen te kiezen voor een oplossing is het belangrijk om de waarde ervan te onderbouwen. Om dit te doen heeft Philadelphia een aantal zorginhoudelijke factoren omschreven.

ZORGINHOUDELIJKE FACTOREN

Iedere oplossing heeft zorginhoudelijke gevolgen. Wanneer een oplossing wordt overwogen is het belangrijk dat de gevolgen ervan worden ingeschat. Dit kan door na te gaan hoe de volgende zorginhoudelijke factoren worden beïnvloed.

Afspraken met de cliënt

Met de cliënt zijn afspraken gemaakt op het gebied van zorg en begeleiding. Door technologie kunnen deze afspraken beter worden nagekomen. Als er bijvoorbeeld met Josje is afgesproken dat zij ondersteund wordt in het openbaar vervoer kan een bepaalde app maken dat dit beter gaat.

Vrijheidsbeperkende maatregelen

Een oplossing kan een vrijheidsbeperkende maatregel zijn. Soms zorgt technologie ervoor dat een zwaardere vrijheidsbeperkende maatregel niet meer nodig is. Een voorbeeld is de cliënt waarbij de deur van het appartement niet meer op slot hoefde. Door een deuralarm aan te brengen wordt nu de begeleider gewaarschuwd wanneer hij het appartement verlaat.
Protocollen op het gebied van vrijheidsbeperking moeten natuurlijk altijd worden gevolgd. Hierdoor worden de wettelijke eisen nageleefd en is iedereen voldoende meegenomen.

Werkplezier

Werkplezier is een belangrijke factor die bij iedere interventie gewogen zou moeten worden. Wat doet het met de medewerker? Ook iedere cliënt is gebaat bij begeleiders die lekker in hun vel zitten en met plezier hun werk doen.

Efficiëntie

Als iemand efficiënt zijn werk doet, betekent dit dat er meer tijd overblijft voor overige zaken die er echt toe doen. Er ontstaat bijvoorbeeld meer waardevolle tijd voor cliënten of mogelijkheid om meer mensen te helpen. Efficiëntie maakt dat er meer rust ontstaat in het werk en meer mogelijkheden om de juiste keuzes te maken.

Voorbeeld 9: Ik loop vaak voor niets

Tijdens een gesprek vertelt de begeleider dat ze 's avonds vaak voor niets naar het appartement van Roger loopt. Roger heeft begeleiding nodig wanneer hij thuis is gekomen. Het tijdstip verschilt, waardoor de begeleiding regelmatig voor een dichte deur staat.

Roger kan de begeleider niet bellen. Een deurcontact lijkt een oplossing. Het geeft een alarm als de deur open gaat en belt naar de telefoon van de begeleider. Natuurlijk is dit een vrijheidsbeperkende maatregel. Ook zonder deurcontact wordt professionele zorg verleend aan de cliënt. De begeleider loopt nu alleen ongeveer een halve kilometer minder. De afstanden in het gebouw liegen er namelijk niet om. Juist door efficiënter te werken kan de begeleider meer waardevolle tijd doorbrengen met de cliënt. De toevoeging van deze technologie zorgt ervoor dat zorg warmer en beter gegeven kan worden.

Ook bij het voorbeeld met de sprekende klok/agenda loopt de begeleider minder meters. Tegelijkertijd wordt er een warmere en betere relatie opgebouwd met de cliënt.

Kwaliteit van zorg in zijn algemeenheid

Ook de vorige factoren hebben alles te maken met de kwaliteit van zorg. Het is echter belangrijk om in de breedte na te gaan wat de betekenis is voor de kwaliteit van zorg.

KANS VAN SLAGEN

De zorginhoudelijke factoren geven een indruk van de kans van slagen van de toepassing. Als een oplossing wel bijdraagt aan de afspraken met de cliënt, maar maakt dat de begeleider twee keer zoveel tijd kwijt is, is de kans van slagen niet groot. Een echte oplossing zal positieve invloed uitoefenen op de zorginhoudelijke factoren. En als iets toch nadelig is, dan moet het voldoende nodig zijn om het toch te gaan gebruiken. Als mensen er niet achter staan, is de kans klein dat het een oplossing is voor het probleem.

TOT SLOT

Het is belangrijk gebleken om na te gaan of de oplossing bij de vraag past. Kloppen de kenmerken van het product echt bij de situatie? Door na te gaan of er een aanvaardbaar risico ontstaat en welke waarde wordt toegevoegd ontstaat er een eerste indruk. De manier waarop de zorginhoudelijke factoren worden beïnvloed geven nog wat beter beeld van de kans van slagen.
In het volgende hoofdstuk wordt beschreven wat de rol is van zorgdomotica. De aanwezigheid van een locatiedekkend zorgdomotica-systeem beïnvloed namelijk de keus voor een oplossing.

Hoofdstuk 4 - Zorgdomotica

INLEIDING

In deze whitepaper maken we gebruik van een eenvoudige definitie van zorgdomotica. Het is een systeem waarmee een alarm van de cliënt bij de begeleider terecht komt. Het is gemaakt voor de professionele zorgverlening. Doorgaans gaat het om een betrouwbaar en veilig systeem.

Wanneer er een vraag ligt op het gebied van zorgdomotica, is het belangrijk om na te gaan of er al een systeem in het gebouw zit. In dit hoofdstuk lees je hoe dit de keus voor een oplossing beïnvloedt.

LOCATIEDEKKENDE ZORGDOMOTICA

Vaak is zorgdomotica aangebracht in een gebouw. Alle appartementen zijn dan bijvoorbeeld uitgerust met apparatuur en de voordeurbel komt binnen op de telefoon van de medewerker. Het is dan een groot systeem dat per cliënt ingericht kan worden. Je kunt er een drukknop, epilepsiemelder, in-uit-bedmelder en deurcontact aan koppelen en op basis van geluid kan er alarm gemaakt worden. We spreken dan over een locatiedekkend zorgdomotica-systeem.

Een locatiedekkend systeem is niet goedkoop en daarom niet altijd haalbaar. Zeker wanneer de cliënten over het algemeen weinig begeleiding nodig hebben kan het te duur zijn. Ook als er binnenkort verhuisd wordt, is het niet logisch om nog een locatiedekkend zorgdomotica-systeem aan te leggen. De kosten wegen in dat geval niet op tegen de tijd dat het gebruikt kan worden.

Als er een locatiedekkend zorgdomotica-systeem is, is het belangrijk om de vragen en oplossingen hier zoveel mogelijk aan te koppelen. Alle alarmering wordt via het systeem geordend en naar de juiste zorgmedewerker gestuurd. Een aparte deurmelder die op een andere pieper binnenkomt verstoort het proces. De begeleider moet dan met verschillende systemen werken en dat is verwarrend. Het is dan ook belangrijk om eerst te kijken of het probleem opgelost kan worden met het systeem dat er al is.

De mogelijkheden van het systeem zijn altijd groter dan hetgeen er gebruikt wordt. Er zijn eigenlijk altijd extra aansluitingen voor extra sensoren of componenten. Als er binnen de zorginstelling deskundigheid aanwezig is op het gebied van locatiedekkende zorgdomotica-systemen is het belangrijk om deze de zorgvraag voor te leggen. Als deze specialist er niet is kan de leverancier van het zorgdomotica-systeem je verder helpen.

Voorbeeld 10: Zaira valt

Het lichaam van Zaira gaat achteruit en het risico op vallen neemt toe. Bijna iedere maand valt ze 's nachts bij de toiletgang. De begeleider heeft op het internet een polsband gezien die het vallen kan detecteren en vraagt zich af in hoeverre deze ingezet kan worden.

Er is een zorgdomotica-systeem aanwezig en de vraag voorgelegd aan de zorgdomotica-specialist van de organisatie. De oplossing die de begeleider vond blijkt niet te koppelen aan het zorgdomotica-systeem. Maar de zogenaamde bedplaat kan wel worden aangesloten op het systeem. Deze sensor wordt onder het matras gelegd. Het zorgt ervoor dat de begeleider een alarm krijgt als Zaira na 15 minuten niet is teruggekeerd in bed. De kans dat er dan een probleem is is groot.

In de toekomst kan de sensor zo worden ingesteld dat de begeleider een alarm krijgt als ze uit bed stapt. Je kunt er immers vanuit gaan dat Zaira over een tijd begeleiding nodig is bij de toiletgang. Omdat ze zelf niet in staat is om een alarmknop in te drukken kan de bedplaat een waardevol middel zijn. De begeleider kan er dan voor haar zijn wanneer het nodig is.

Maar als het antwoord op geen enkele manier binnen het assortiment van de zorgdomotica te vinden is kan een andere oplossing echter wel waardevol zijn. Het volgende voorbeeld laat dit zien.

Voorbeeld 11: De heupairbag

Willem valt regelmatig op een nare manier. Hij zit onder de blauwe plekken en heeft botontkalking. De kans op een heupbreuk is dan ook groot. Het is belangrijk dat val gebroken wordt en de begeleider een alarm krijgt.

Een heupairbag alarmeert wanneer iemand valt en wordt opgeblazen voordat de grond is geraakt. Het systeem kan onder de broek worden gedragen. Het kan echter niet gekoppeld worden aan een locatiedekkend zorgdomotica-systeem. Ook is er geen alternatief in het assortiment van de zorgdomotica-specialist. De waarde van het product is echter zo groot dat iedereen vindt dat het bijdraagt. Dat de begeleider nu met een extra telefoontoestel loopt, wordt hierdoor niet als probleem gezien.

ACUUT IETS NODIG?

Soms ontstaat er een acute situatie. Ook wanneer er in een woonvorm zelfstandige mensen wonen kan er opeens zorgdomotica nodig zijn. Een locatiedekkend zorgdomotica-systeem heeft doorgaans een lange levertijd. Acute problemen kunnen daardoor nooit worden opgelost door het aanbrengen van een locatiedekkend zorgdomotica-systeem. Het is in dat geval belangrijk om het probleem op een andere manier op te lossen. Tegelijkertijd kun je je afvragen of er in de toekomst een locatiedekkend systeem aangebracht moet worden. Als de zorgvraag van de hele locatie zwaarder wordt kan dit een oplossing zijn voor de langere termijn.

Het werk van de begeleider wordt minder efficiënt als er veel verschillende oplossingen worden aangebracht. Een enkele individuele oplossing is prima werkbaar, maar een grote verzameling van oplossingen meestal niet. Dit wordt te ingewikkeld wanneer de systemen verschillend werken.

VEROUDERDE LOCATIEDEKKENDE SYSTEMEN

Vroeger heetten locatiedekkende zorgdomotica-systemen ook wel zusteroproepsystemen of uitluistersystemen. Het ging dan bijvoorbeeld om een systeem waarbij door een geluid een alarm werd gegeven aan de begeleider. Ieder locatiedekkend systeem bestaat uit verschillende componenten. Het hart van het systeem is vaak een hoofdcomputer met een houdbaarheid van 5 jaren. Doordat het systeem voortdurend aan staat is het belangrijk dat het na deze periode (deels) wordt vervangen. Om uiteenlopende redenen zien we dat systemen langer draaien en de eerste mankementen zichtbaar worden.

Als een zorgvraag ontstaat die met zorgdomotica kan worden beantwoord is het daardoor belangrijk om altijd eerst na te gaan of het systeem wel betrouwbaar genoeg is. Als het systeem niet is onderhouden, is er geen stevige basis om het acute probleem mee op te lossen. Het is dan belangrijk om de directe vraag te beantwoorden met een andere oplossing en tegelijkertijd na te gaan wat er moet gebeuren met het aanwezige systeem. Ook hiervoor geldt dat een reparatie van het systeem niet snel gedaan is. De oplossing voor de zorgvraag verdient in dat geval een andere keuze dan de reparatie van het systeem.

Voorbeeld 12: Het deurcontact voor Jamai

Het locatiedekkende zorgdomotica-systeem van woonlocatie Willemshoeve vertoont kuren. Alarmen komen niet altijd binnen en er is vaak storing. De leverancier geeft aan dat het niet meer gemaakt kan worden. Het systeem is 12 jaar oud en de hoofdcomputer is nooit vervangen.
Er is echter wel een acuut probleem. Jamai komt soms van zijn kamer en stoort andere cliënten. Het is onhoudbaar en het deurcontact van het zorgdomotica-systeem werkt vaak niet.

Het is duidelijk dat er een goed werkend deurcontact moet komen, die alarmeert als Jamai zijn kamer af gaat. Er wordt gekozen voor een alarmeringstoestel waaraan een deurcontact wordt gekoppeld. Deze wordt doorgeschakeld naar de telefoon van de begeleider. Dit systeem staat los van het locatiedekkende zorgdomotica-systeem en werkt zonder storingen. Hierdoor is het acute probleem opgelost.

Tegelijkertijd wordt nagegaan hoe er verder gegaan moet worden de zorgdomotica op locatie. Ook andere cliënten beginnen risico te lopen. Het is duidelijk dat het systeem gerepareerd of vervangen moet worden. Dit is een grote operatie die nog wel een aantal maanden zal duren. In de tussentijd wordt het bestaande systeem zo goed mogelijk operationeel gehouden door de leverancier. Zo nodig worden er individuele oplossingen aangebracht in de appartementen. Wel wordt er zoveel mogelijk gekozen voor dezelfde soort oplossingen. Hierdoor krijgen de begeleiders niet te maken met te veel verschillende systemen.

INDIVIDUELE ZORGDOMOTICA

Ook een apparaat dat slechts in een appartement wordt aangebracht en een alarm naar een hulpverlener stuurt valt onder de categorie zorgdomotica. Op het moment dat mensen in een woonvorm wonen en behoorlijk zelfstandig zijn, hoeft er geen locatiedekkend systeem te zijn. Als er later een cliënt is die zorgdomotica nodig heeft, kan voor die specifieke cliënt een oplossing worden aangebracht.

Het aanbrengen van een locatiedekkend zorgdomotica-systeem is een grote kostenpost. De oplossing biedt bijzonder veel mogelijkheden, maar is niet altijd betaalbaar. Toch moet er soms een systeem worden aangebracht dat de cliënt en begeleider ondersteunt. In dat geval zien we dat er soms gekozen is voor een combinatie tussen een telefooncentrale en verschillende alarmeringstoestellen. Een alarmeringstoestel wordt door veel zelfstandig wonende ouderen in Nederland gebruikt. Het is een apparaat dat bij de telefoonaansluiting is aangebracht en waarmee een oproep gemaakt kan worden. Vaak gebeurt dit door het indrukken van een alarmknop op een halsketting of polsband.

Het alarmeringstoestel is gekoppeld aan een telefooncentrale, net als de telefoon van de begeleider. De begeleider heeft met deze telefoon door het gehele pand bereik, waardoor de oplossing lijkt op een locatiedekkend zorgdomotica-systeem. Als de kenmerken van deze oplossing echter naast die van een echt locatiedekkend zorgdomotica-systeem wordt gelegd is deze minder van kwaliteit. De betrouwbaarheid is bijvoorbeeld minder groot omdat er geen zogenaamde heartbeat door het systeem loopt. Hiermee controleert het systeem iedere minuut of alles nog werkt. Toch kan een dergelijke oplossing wel waardevol zijn. Zeker wanneer het onderhoud en de ondersteuning is geregeld en de cliënten nu en in de toekomst niet veel meer ondersteuning nodig hebben.

Hoofdstuk 5 - De inzichten toegepast

INLEIDING

In de vorige hoofdstukken is de basis gelegd voor een professionele omgang met technologie. Aan de hand van de kenmerken van de mogelijke oplossing en de zorginhoudelijke factoren kan er worden overwogen welke oplossing de juiste is. In dit hoofdstuk worden deze inzichten gebruikt, gekoppeld aan de kennis over de verschillende zorgdomotica-systemen. Hierdoor wordt het mogelijk om een passende oplossing te vinden.

VAN VRAAG NAAR OPLOSSING

Het proces om te komen vanuit de vraag naar een oplossing ziet er als volgt uit:

1. Formuleer de vraag.
- **1.1.** Gaat het om een alarm dat vanaf de cliënt naar de begeleider moet worden verzonden? En is dit alarm kritisch voor de professionele zorgverlening? In dat geval gaat het om zorgdomotica en ga je naar stap 2.1.
- **1.2.** Kan de vraag misschien beantwoord worden met zorgdomotica? Gaat het om het maken van een alarm naar de zorgmedewerker, maar misschien niet om een kritisch zorginhoudelijk vraagstuk? In dit geval kan de vraag misschien beantwoord worden met zorgdomotica en ga je verder bij 2.1.

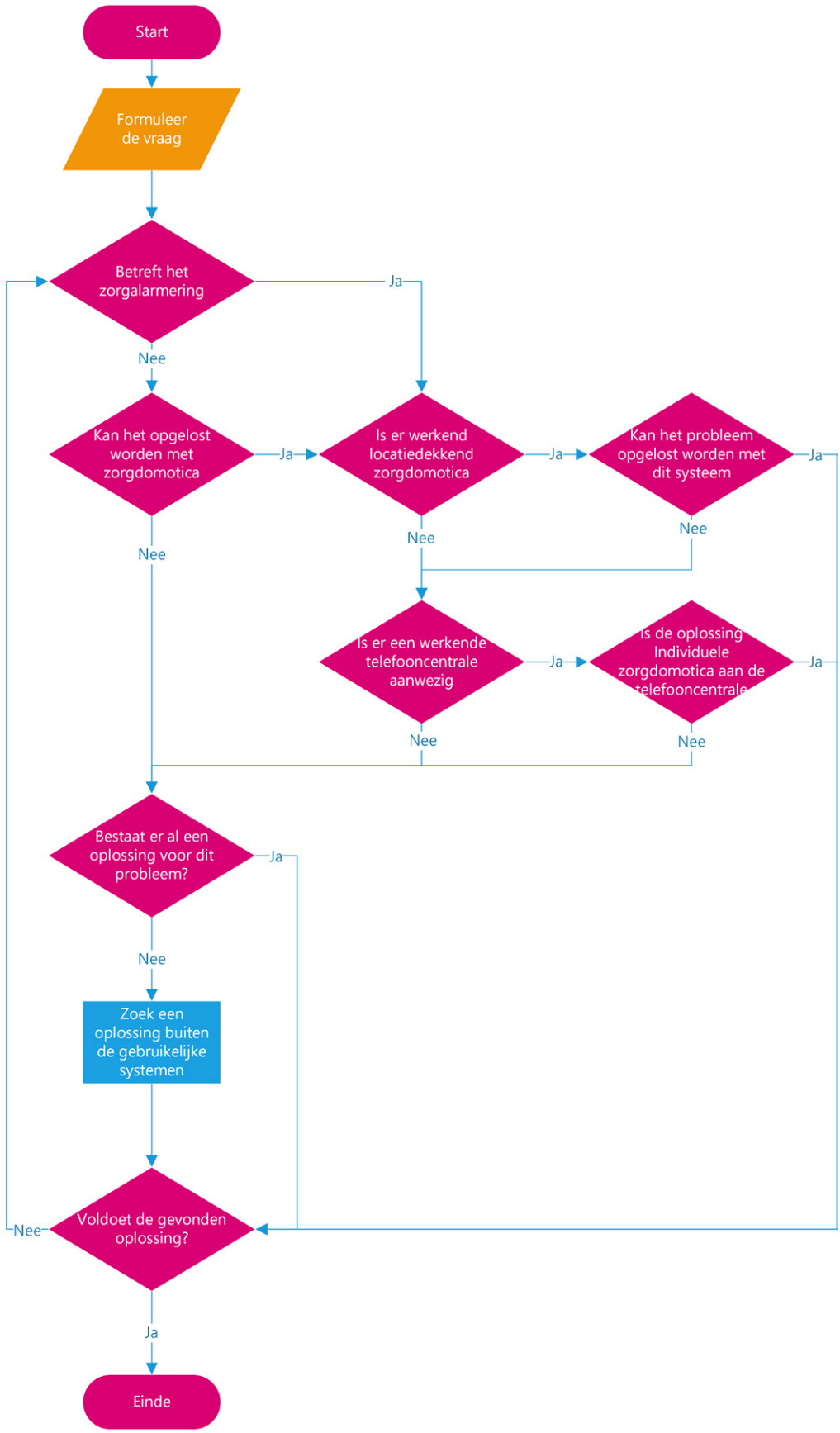
2. Betreft het vraagstuk (mogelijk) zorgdomotica? Zo nee, ga naar 3.
- **2.1.** Zit er een zorgdomotica-systeem in het gebouw? Zo nee, ga naar 2.2
  - **2.1.1.** Werkt het locatiedekkend zorgdomotica-systeem nog goed? Is het veilig, betrouwbaar en wordt er ondersteuning geboden? Zo nee, ga naar 2.2. Overweeg tegelijkertijd of het zorgdomotica-systeem gerepareerd of vervangen moet worden.
  - **2.1.2.** Is het probleem op te lossen met het aanwezige zorgdomotica-systeem? Vraag een zorgdomotica-specialist van de eigen organisatie. Als deze er niet is, vraag dan de betreffende leverancier. Als het zorgdomotica-systeem de oplossing biedt, ga dan naar stap 4.
- **2.2.** Zit er een telefooncentrale in het gebouw? Zo nee, ga naar 2.3
  - **2.2.1.** Werkt de telefooncentrale nog goed? Is het betrouwbaar en wordt er nog ondersteuning geboden? Zo nee, ga naar 2.3. Overweeg tegelijkertijd of de telefooncentrale gerepareerd of vervangen moet worden.
  - **2.2.2.** Kan er een individuele zorgdomotica-oplossing gevonden worden die gekoppeld kan worden aan de telefooncentrale? In dat geval komt de alarmering binnen op de telefoon van de zorgmedewerker. Als dit kan, ga dan naar stap 4.
- **2.3.** Gaat de vraag over een enkele cliënt? Of zijn er meer cliënten met een vergelijkbare vraag? Overweeg in dit geval of er een locatiedekkend zorgdomotica-systeem moet worden aangeschaft. Voor de acute vraagstukken is het echter belangrijk om verder te gaan met de volgende stap.
  - **2.3.1.** Ga na of er een individuele zorgdomotica-oplossing gevonden kan worden die een alarm stuurt naar een telefoon of een pieper. Is dit het geval, ga dan naar stap 4.

3. Is er al een oplossing voor het probleem bekend binnen de eigen zorgorganisatie? Als dit niet het geval is, vraag dan aan bekende leveranciers of zij een antwoord hebben. Lukt ook dit niet, ga dan verder op zoek naar een oplossing. Misschien is er iets op het internet te vinden, of heeft een collega-zorgaanbieder een antwoord.

4. Wanneer het lijkt alsof er een passend antwoord op de vraag is gevonden is het belangrijk om een beoordeling te doen.
- Welke mate van professionaliteit heeft de oplossing? Hoe zit het met de veiligheid, privacy, betrouwbaarheid, mate waarin controle wordt uitgeoefend, geboden ondersteuning en de overige risico's?
- Is er straks sprake van een aanvaardbaar risico? Past de oplossing echt?
- Hoe worden de zorginhoudelijke factoren beïnvloed door deze toepassing? Wat gebeurt er met de afspraken met de cliënt, vrijheidsbeperkende maatregelen, maar ook het werkplezier en de efficiëntie in het werk van de zorgprofessional? Wordt de kwaliteit van zorg er beter van? Als er iets negatief wordt beïnvloed, vindt iedereen dan dat dit acceptabel is?

In het volgende stroomschema hebben deze afwegingen een plaats gekregen.

Figuur 1: Stroomschema van vraag naar oplossing



DE INZICHTEN IN DE PRAKTIJK TOEGEPAST

Bij de volgende voorbeelden wordt het processchema gevolgd en de zorginhoudelijke factoren gewogen. Het geeft een indruk van de manier waarop de theorie in de praktijk kan worden gebruikt.

Voorbeeld 13: Leo kan niet meer zelfstandig naar buiten

Leo heeft alzheimer en kan niet meer zelfstandig naar buiten. Hij verdwaalt en is niet verkeersveilig. Tegenwoordig zijn alle ogen gericht op Leo, omdat hij regelmatig naar buiten loopt. Iedereen is ervan doordrongen dat dit te gevaarlijk is. De deur op slot doen kan niet, omdat dit ook de andere cliënten te veel zou beperken.

Als de begeleider een signaal zou krijgen wanneer Leo in de hal loopt, is dit al een oplossing. Er is dan nog voldoende tijd om naar hem toe te lopen, omdat Leo niet zo snel loopt.

Van vraag naar oplossing

In het gebouw blijkt een zorgdomotica-systeem aanwezig te zijn dat nog goed functioneert. Er is nog geen dwaaldetectie aangebracht, maar het systeem kan hiermee worden uitgebreid. Leo krijgt een polsbandje. Hierdoor ziet het systeem dat hij in de hal is en stuurt het een alarm naar de begeleiders. Dit alarm komt op dezelfde manier binnen als de andere alarmen van het systeem.

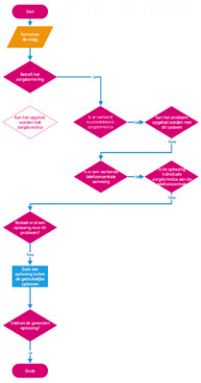
Weging van de zorginhoudelijke factoren

De oplossing lijkt te voldoen. Doordat Leo wat minder door de begeleiders in de gaten wordt gehouden, ontstaat er voor iedereen een meer ontspannen situatie. Het is een vrijheids-beperkende maatregel, maar eigenlijk was daar al sprake van. Deze is nu op een andere manier ingevuld. De kwaliteit van zorg is duidelijk verbeterd. Doordat de begeleider nu meer ontspannen kan werken ontstaat er meer werkplezier. Bovendien werkt de zorgmedewerker nu efficiënter. Zij kunnen op het juiste moment op de juiste plaats zijn, terwijl zij minder toezicht hoeven te houden op Leo.

Voorbeeld 14: Sabian wil graag blijven winkelen

Al jaren loopt Sabian vanaf de woning zelf naar het winkelcentrum om daar een boodschapje te doen. Ook Sabian wordt een dagje ouder en sinds het begin van dit jaar raakt hij ongeveer eens per maand de weg kwijt. Op zich maakt de begeleiding zich niet veel zorgen. Sabian is verkeersveilig en spreekt iemand aan als hij er niet uitkomt. Alleen zijn er nu al twee keer zoektochten ontstaan, omdat het lang duurde voordat Sabian thuis kwam.

De begeleiders willen eigenlijk kunnen zien waar Sabian zich bevindt. Hierdoor kunnen ze wat sneller naar hem toe als dit nodig is. Ook Sabian vindt dit een fijn idee, net als zijn belangenbehartiger.



Van vraag naar oplossing

Het zorgdomotica-systeem dat in het gebouw zit werkt nog prima. Alleen kan deze vraag niet beantwoord worden met het zorgdomotica-systeem. Ook lukt het niet om een systeem te vinden dat binnenkomt op de telefoons die horen bij de telefooncentrale. Op dit moment heeft de zorginstelling nog geen oplossing voor dit probleem. Na wat zoekwerk wordt duidelijk dat er een gps-tracker op de markt is die om de pols gedragen wordt. Er zit ook een SOS-knop op, zodat Sabian ook zelf de begeleiding kan bellen. Via een smartphone kan de zorgmedewerker zien waar Sabian is en een oproep van Sabian beantwoorden.

De oplossing wordt aangeboden via de eigen zorgdomotica-leverancier. Hierdoor is er vertrouwen over de ondersteuning die wordt geboden. Het systeem merkt zelf op wanneer batterijen bijna leeg zijn. Voor de zekerheid controleert de begeleiding of alles werkt door een keer op de SOS-knop te drukken. Er is nog geen 100% zekerheid of het middel voldoet aan alle privacy-eisen. Er wordt dan ook voor gekozen om geen persoonsgegevens in de app te zetten. Hierdoor weet alleen de locatie wie de polsband draagt en is dit niet via digitale informatie te achterhalen. Ondanks de controles is het systeem waarschijnlijk niet volledig betrouwbaar, maar dit is niet zo'n probleem. Sabian is verkeersveilig en er is dan ook sprake van een aanvaardbaar risico.

Weging van de zorginhoudelijke factoren
Met deze toepassing is er sprake van een vrijheidsbeperkende maatregel. De privacy wordt immers aangetast. Ook al is Sabian het er volledig mee eens, de protocollen met betrekking tot vrijheidsbeperking worden toegepast. Hierdoor is alles gedegen afgewogen en geregistreerd. De kwaliteit van zorg wordt vergroot.

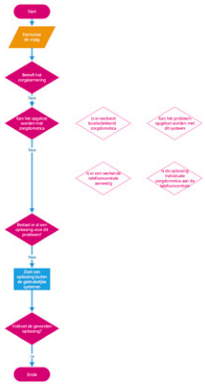
Sabian wordt sneller gevonden wanneer hij de weg kwijt is en hij kan gemakkelijker hulp inschakelen met de SOS-knop. Doordat Sabian de polsband draagt, ontstaat er voor de begeleider een meer ontspannen situatie. Dit vergroot het werkplezier. Ook wanneer Sabian weg blijft, kan er efficiënter worden gewerkt.

Voorbeeld 15: De was duurt zo lang

Wesley doet samen met de begeleider de was in de wasmachine. Het is voor hem alleen niet duidelijk wanneer deze klaar is. Gedurende het uur dat de wasmachine draait vraagt hij iedere tien minuten aan de begeleider of de was al klaar is. De begeleider geeft iedere keer dezelfde boodschap: 'Het duurt nog een tijdje en ik kom bij je wanneer de was klaar is.'

Eigenlijk is er iets nodig om Wesley zelf een beeld te geven van de tijd die het nog duurt. Klokkijken lukt niet en ook de lampjes op de wasmachine zijn niet duidelijk genoeg.

Van vraag naar oplossing
Er is hier geen sprake van zorgdomotica. Het gaat om een probleem dat nog niet eerder is opgelost binnen de zorginstelling. Na een zoektocht op het internet is een stoplicht-timer gevonden. Deze geeft met de kleuren rood, oranje en groen aan hoe lang iets nog duurt. Het is geen volledig betrouwbaar systeem. Het kan immers kapot en batterijen kunnen leeg gaan. Bovendien wordt er geen ondersteuning geboden door een leverancier. Tegelijkertijd geldt dat dit geen nood is. Er wordt immers geen risico gelopen wanneer de timer opeens niet meer zou werken. Dit is hooguit wat vervelend.



Weging van de zorginhoudelijke factoren
Waarschijnlijk draagt de stoplicht-timer op een positieve manier bij aan de situatie. Wesley krijgt een duidelijker beeld van de tijd dat iets duurt. Dat is een vraag die hij vaker heeft dan alleen bij het doen van de was. Er is geen sprake van een vrijheidsbeperkende maatregel, maar de kwaliteit van zorg wordt weldegelijk verbeterd. De begeleider kan prettiger met Wesley omgaan, doordat er verwezen kan worden naar de timer. Het geeft de begeleider voldoening dat Wesley zich hierdoor kan ontwikkelen. Naast de efficiëntie in het werk, neemt dus ook het werkplezier toe.

TOT SLOT

De verschillende inzichten over de kenmerken van technologie, zorginhoudelijke factoren en zorgdomotica zijn samengevoegd tot een werkproces. Met het processchema is het mogelijk om te komen tot weloverwogen en goed onderbouwde oplossingen.

Hoofdstuk 6 - Van inzichten naar dienstverlening

INLEIDING

Philadelphia Zorg levert ondersteuning aan mensen met een beperking vanuit ongeveer 530 locaties verspreid in Nederland. Deze locaties krijgen vanuit de verschillende servicekantoren ondersteuning op uiteenlopende gebieden. De afdeling Innovatie & Projecten (I&P) verleent dienstverlening op het gebied van de inzet van technologie en projectmatig werken. Vanuit het programma Het beste uit de Digitale Wereld is dienstverlening ontwikkeld, waarmee de passende inzet van (consumenten)technologie wordt gestimuleerd. Hierbij is gebruik gemaakt van de inzichten die eerder zijn toegelicht. In dit hoofdstuk maak je kennis met de Locatiescan, de Uitleenservice en I&P Support.

DE LOCATIESCAN

Een locatie van Philadelphia kan ervoor kiezen om een Locatiescan af te nemen. De locatie wordt dan bezocht en informatie wordt vergaard door met medewerkers van de locatie in gesprek te gaan. Op basis van deze informatie worden aanbevelingen gedaan over de inzet van technologie. Als een locatie ervoor kiest om aan de slag te gaan met één of meerdere aanbevelingen kan er ondersteuning worden geboden. Door deze aanpak wordt de Locatiescan ingezet om tegemoet te komen aan de hulpvragen en behoeftes van de cliënten. Het zorgt ervoor dat er kwalitatief beter, efficiënter en effectiever zorg wordt verleend aan de cliënten. De Locatiescan bestaat uit de volgende stappen:

Inventarisatie (week 0)

Een collega van I&P komt op locatie en doet een inventarisatie samen met de collega('s) van de locatie. Vrijheidsbeperkende maatregelen, ontwikkel- en begeleidingsafspraken worden gebruikt om een beeld te krijgen van de zorg en begeleiding die wordt geboden. Ook wordt doorgenomen welke technologie op dit moment wordt ingezet. De inventarisatie heeft een open karakter. Hierdoor krijgen de collega´s ruimte om ook eigen ideeën en vragen in te brengen. De collega van I&P komt tijdens de inventarisatie vooral informatie halen.

Aanbevelingen bepalen (week 1 t/m 3)

In deze periode formuleert het team van Het beste uit de Digitale Wereld aanbevelingen. Hiervoor worden tenminste drie weken gereserveerd, zodat er ruimte is om zaken uit te zoeken. In deze periode kunnen er nog vervolgvragen worden gesteld aan de locatie.

Verstrekken aanbevelingen (week 4)

De collega van I&P zal het verslag digitaal verstrekken en tijdens een bezoek op locatie onderbouwen. Alle aanbevelingen hebben de intentie om een van de volgende zaken te bereiken:

- Er wordt beter tegemoet gekomen aan de behoeftes van de cliënt. Hierdoor wordt bijgedragen aan de ontwikkel- en begeleidingsafspraken van cliënten.
- Het (in de toekomst) verminderen van vrijheidsbeperkende maatregelen.
- De kwaliteit van de begeleiding en zorg wordt vergroot.
- Het werk van de begeleider wordt positief beïnvloed. Het vergroot bijvoorbeeld het werkplezier, de efficiëntie, de effectiviteit, of vermindert de werkdruk.

Besluitvorming (week 4, 5)

De locatie neemt besluiten over de aanbevelingen. Aan het team van Het beste uit de Digitale Wereld wordt doorgegeven met welke aanbevelingen de locatie aan de slag gaat. Ook wordt er afgesproken hoe de ondersteuning eruit ziet in de periode die volgt.

Ondersteuning (week 6 t/m 12)

In deze periode wordt de locatie ondersteund, als dit nodig is. Doorgaans zijn de aanbevelingen zo geformuleerd dat de collega's er zelf mee aan de slag kunnen. Mochten er vragen of problemen ontstaan, wordt er door het team van Het beste uit de Digitale Wereld ondersteuning geboden.

Effectmeting (week 13)
Na de ondersteuningsperiode wordt een effectmeting gedaan. Hierdoor wordt duidelijk wat de activiteiten hebben bijgedragen. Deze meting wordt gebruikt om in de toekomst betere aanbevelingen te geven en de dienstverlening te verbeteren.

De effecten van de Corona-crisis
Tijdens de Corona-crisis was het niet mogelijk om locaties te bezoeken. Veel Locatiescans zijn desalniettemin uitgevoerd, waarbij de bezoeken (beeld)bellend gedaan werden.

DE UITLEENSERVICE
Door middel van de Uitleenservice kan een locatie van Philadelphia technologie lenen. De dienstverlening is vergelijkbaar met een mediatheek. De medewerkers die de werkzaamheden uitvoeren zorgen ervoor dat spullen gereset, opgeladen en eventueel schoon gemaakt worden. Doorgaans worden de producten per post naar de verschillende locaties gestuurd.

I&P SUPPORT
Iedere medewerker van Philadelphia kan contact opnemen met het team van Het beste uit de Digitale Wereld. Hiervoor wordt een vast telefoonnummer en een algemeen mailadres gebruikt. Er kan een casus worden voorgelegd, of een vraag worden gesteld over de toepassing van technologie. Met de kennis die is opgedaan binnen de andere projecten wordt antwoord te geven op deze vragen.

DOELSTELLINGEN
Met de dienstverlening van Het beste uit de Digitale Wereld worden verschillende doelen bereikt.

Verbeteren van de zorg en begeleiding
In Hoofdstuk 3 zijn de zorginhoudelijke factoren toegelicht die worden beïnvloed (Afspraken met de cliënt, vrijheidsbeperkende maatregelen, werkplezier, efficiëntie en de kwaliteit van zorg in het algemeen).

Het maken van de juiste keuzes bij de inzet van technologie
In de vorige hoofdstukken van deze whitepaper staat hoe er wordt nagegaan welke technologie passend is in een bepaalde situatie. Met de Locatiescan, Uitleenservice en I&P Support worden deze inzichten in praktijk gebracht. Hierdoor wordt weloverwogen met technologie aan de slag gegaan. Bovendien worden risicovolle situaties herkend en verbeterd.

Stimuleren van het gebruik van technologie
Door de dienstverlening maken cliënten, zorgmedewerkers en belangenbehartigers kennis met positieve toepassingen van technologie. Hierdoor ervaren ze dat het gebruik van technologie de zorg warmer en betekenisvoller kan maken.

Bevorderen van de veranderbereidheid
De dienstverlening die Philadelphia heeft ontwikkeld nodigt mensen uit om een verandering door te maken. Deze ervaring draagt bij aan andere bewegingen die in de toekomst misschien gemaakt moeten worden.

Het benutten van bijvangst
In de gesprekken met locatie worden collega's ruimte geboden. Hierdoor wordt ook informatie verkregen over zaken die niets met technologie te maken hebben. Ook deze informatie biedt de mogelijkheid om de situatie te verbeteren. Er is voortdurend oog voor deze bijvangst. Er wordt nagegaan of en op welke manier hier vervolg aan gegeven moet worden.

TOT SLOT
De diensten Locatiescan, Uitleenservice en I&P Support worden door Philadelphia ingezet om het gebruik van technologie te verbeteren. In de volgende hoofdstukken wordt er verder ingegaan op deze dienstverlening. Ook wordt er informatie gegeven over de manier waarop kennis wordt vastgelegd.

Hoofdstuk 7 - De kracht van dienstverlening

INLEIDING

De Locatiescan, Uitleenservice en I&P Support zorgen voor een verbetering van de kwaliteit van zorg. Tegelijkertijd draagt deze dienstverlening bij aan het vergroten van de kennis van zorgmedewerkers. Bovendien wordt de veranderbereid van collega's en het gebruik van technologie gestimuleerd. In dit hoofdstuk wordt toegelicht hoe dit gebeurt en welke inzichten hieraan bijdragen.

KWALITEIT VAN ZORG

Zorgmedewerkers hebben doorgaans een duidelijk beeld in welke gevallen de kwaliteit van zorg wordt verbeterd en wanneer deze achteruit gaat. Het is een breed begrip dat kan gaan om wettelijke kaders, de beroepscode, voorschriften vanuit de organisatie of andere regels of richtlijnen. Maar de kwaliteit van zorg wordt ook beïnvloed door meer ongrijpbare zaken. Denk bijvoorbeeld aan de mate van betrokkenheid van de collega's, de bejegening van cliënten en de sfeer in de groep. Ook de kennis die medewerkers hebben en gebruiken heeft een directe invloed op de kwaliteit van zorg.

FEITELIJK VERBETEREN DOOR MIDDEL VAN DIENSTVERLENING

Door middel van de dienstverlening van Het beste uit de Digitale Wereld wordt de zorg en begeleiding van locaties verbeterd.

Inventarisatie

Bij de inventarisatie wordt nagegaan welke uitdagingen de locatie ervaart om voldoende kwaliteit te leveren. Als onderwerpen van gesprek worden de zorginhoudelijke factoren gebruikt die in Hoofdstuk 3 zijn toegelicht (Afspraken met de cliënt, vrijheidsbeperkende maatregelen, werkplezier, efficiëntie en de kwaliteit van zorg in het algemeen). De inhoud van het gesprek staat echter niet volledig vast. Hierdoor is het voor iedere medewerker mogelijk om te doen wat bij de situatie past. De ervaring heeft geleerd dat ieder gesprek uniek is. De hoeveelheid collega's die bij het gesprek zijn en in welke functie verschilt. Ook verschilt de ervaring met en het vertrouwen in het gebruik van technologie.

Formuleren van aanbevelingen

In deze fase van de Locatiescan formuleren de collega's van Het beste uit de Digitale Wereld ongeveer tien tot twaalf aanbevelingen. Door het team wordt per aanbeveling ingeschat in hoeverre de kwaliteit van zorg vooruitgaat.

Verstrekken van de aanbevelingen
Een aanbeveling wordt alleen gedaan wanneer het idee bestaat dat deze de kwaliteit van zorg verbetert. Bij het bespreken van de aanbevelingen wordt dit samen met de zorgmedewerkers van de locatie opnieuw bekeken. De aanleiding, het idee en het beoogde resultaat wordt besproken. Hierdoor wordt duidelijk wat de aanbeveling inhoudt en waarom deze is gegeven. Vervolgens wordt nagegaan of het voldoende past. Is het een reële oplossing en is de kans dat het daadwerkelijk iets oplevert groot? Alleen wanneer de locatie hiervoor kiest wordt er iets gedaan met de aanbeveling.

Effectmeting
Twee maanden na het verstrekken van de aanbevelingen wordt de effectmeting gedaan. Er wordt nagegaan of de aanbevelingen verschil hebben gemaakt op de locatie. Deze informatie helpt de locatie om de stappen die werden gezet te borgen. Ook wordt de dienstverlening van Het beste uit de Digitale Wereld met deze feedback verbeterd. Soms pakt de oplossing anders uit dan verwacht. Door met deze ervaring rekening te houden kan er in de toekomst een betere aanbeveling gedaan worden.

Verbeteren door middel van de Uitleenservice
Alleen producten die waardevol lijken worden opgenomen in de Uitleenservice. Dit betekent dat de oplossing kenmerken heeft die in sommige situaties waardevol zijn (zie Hoofdstuk 2). Soms is een product alleen in een bepaalde context effectief. Dit wordt dan beschreven in het kennisbankartikel dat bij het product wordt geleverd. Bij ieder product wordt een korte vragenlijst bijgesloten. De informatie die dit oplevert bevestigt, of ontkracht de werking van het middel. Hiermee wordt de betekenis van de oplossing duidelijker.

IN RELATIE MET ELKAAR

Bij het leveren van de dienstverlening wordt altijd aangesloten bij de locatie. Hiervoor is het nodig om de juiste communicatieve vaardigheden te gebruiken. Er mag nooit sprake zijn van aanvallen, verwijten, schuld of verontwaardiging. De toonzetting van het gesprek is altijd positief en gaat uit van de kracht van de locatie, collega's en cliënten. Er wordt waardering getoond voor het waardevolle werk dat wordt verricht. Bij de Locatiescan wordt duidelijk gemaakt dat het alleen bedoeld is om een positieve bijdrage te leveren. Deze houding is vereist. Hierdoor ervaren de collega's voldoende ruimte om te spreken over hun locatie. Ook ontstaat hierdoor de bereidheid om samen aan de slag te gaan. De positieve relatie tussen de collega's van Het beste uit de Digitale Wereld en de begeleiders van de locatie is een belangrijke sleutel tot succes.

Het is vanuit deze respectvolle bejegening dat er bereidheid ontstaat bij de zorgmedewerker, cliënten, belangenbehartigers en locatiemanager. Het maakt het mogelijk om de nieuwe ideeën te onderzoeken en te overwegen wat de waarde ervan is.

HET VERGROTEN VAN KENNIS

De aanpak van de Locatiescan en I&P Support maakt het mogelijk om eventuele problemen te ontdekken. Wanneer er onvolkomenheden worden gevonden, wordt er gezocht naar de manier waarop het probleem beter opgelost kan worden. Het volgende voorbeeld laat dit zien.

Voorbeeld 16: De babyfoon

Op de locatie is geen zorgdomotica aanwezig. Omdat John de laatste tijd regelmatig valt is er een babyfoon gekocht. Overdag is er eigenlijk altijd wel iemand in de buurt van John, maar 's nachts niet. Met de babyfoon kan de slaapdienst John horen wanneer hij roept. Tijdens de inventarisatie van de Locatiescan werd dit verteld.

Door het team van Het beste uit de Digitale Wereld worden aanbevelingen gedaan op het gebied van valgevaar. Zo is er een sensor die het vallen detecteert en een heupairbag. Ook wordt de bedplaat beschreven die het signaleert wanneer John na vijftien minuten niet meer terugkeert in bed. Als deze middelen bruikbaar zijn, is het gebruik van de babyfoon niet passend. De inbreuk op de privacy van John is immers veel groter wanneer de begeleider alle geluiden in de ruimte hoort.

Er is bijzonder veel technologie verkrijgbaar. Met de inzichten uit deze whitepaper kun je bepalen welke technologie passend is. Het is belangrijk dat ook zorgmedewerkers hiermee bekend zijn. Tegelijkertijd wil Philadelphia de zorgcollega's ontlasten in de zoektocht naar oplossingen. De Locatiescan, de Uitleenservice en I&P Support bieden dit door informatie te geven over het product, het gebruik en de risico's ervan. Ook wordt aangegeven hoe je aan het product kunt komen en welke ondersteuning de leverancier biedt. Een concreet verhaal waardoor een weloverwogen keus gemaakt kan worden.

KENNISBANK

De Kennisbank is een verzameling van de opgedane kennis. Door de opslag van kennis te organiseren is het mogelijk om deze kennis toegankelijk te maken. Door een herkenbare indeling kunnen collega's snel en efficiënt bij de juiste informatie.
Veel van de informatie in de Kennisbank is (nog) niet publiek gemaakt. Het gaat bijvoorbeeld om een product dat nog niet betrouwbaar ingezet kan worden. Of informatie over de zoektocht naar een oplossing die nog niet is gevonden. Deelbare kennis wordt samengevoegd in een artikel over het specifieke onderwerp. Dit artikel wordt gebruikt in de aanbevelingsrapporten van de Locatiescan. Ook worden deze artikelen verstuurd wanneer het antwoord geeft op een vraag die gesteld is via I&P Support.
Bij ieder artikel in de kennisbank wordt de afweging gemaakt of onderstaande rubrieken relevant zijn. Is dit het geval, dan wordt het beschreven. Door het schrijven van een artikel wordt ook gecontroleerd of er al voldoende informatie bekend is over het product. Een artikel wordt opgebouwd met de volgende bouwstenen:

- *Algemene informatie*
  Een kort overzicht met algemene informatie over het onderwerp dat wordt besproken in het artikel.

- *Advies*
  Zaken die geadviseerd worden over het gebruik of de toepassing van het middel.

- *Gebruik*
  Informatie over het gebruik van de toepassing.

- *Randvoorwaarden*
  Is er WIFI nodig, of moeten de protocollen op het gebied van vrijheidsbeperkende maatregelen worden afgehandeld? Alle denkbare randvoorwaarden worden in deze rubriek beschreven.

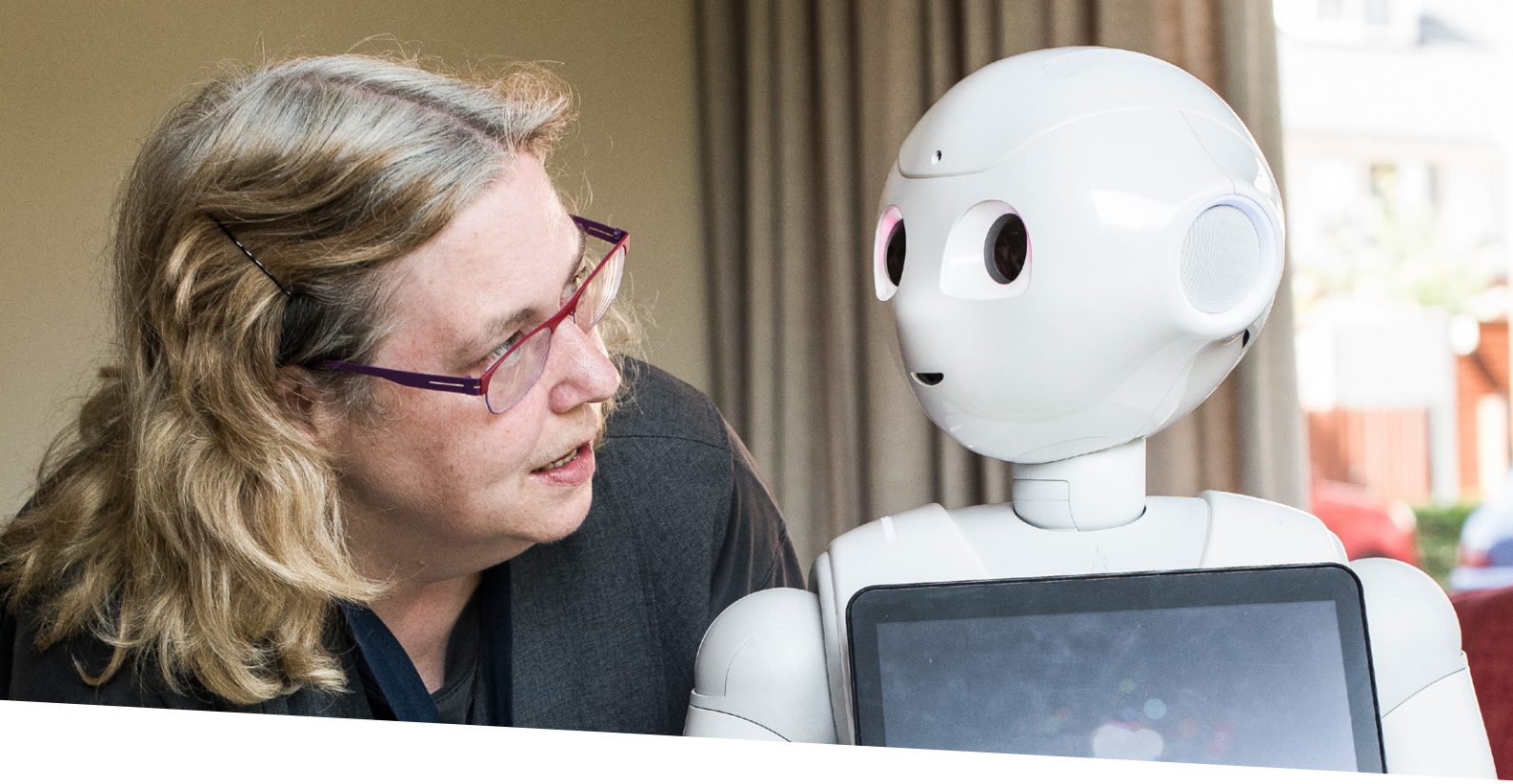
- *Risico's*
  De belangrijkste risico's worden in deze rubriek beschreven. Denk bijvoorbeeld aan de risico's die ontstaan als de cliënt te veel vertrouwd op het product. Een ander voorbeeld zijn risico's in verband met de privacy. Soms kan privacygevoelige informatie niet worden opgenomen in de app, omdat de verwerkersovereenkomst met de leverancier nog niet is gesloten.

- *Kosten en levering*
  De gegevens van de leverancier en bijzonderheden over de levering van het product worden opgenomen.

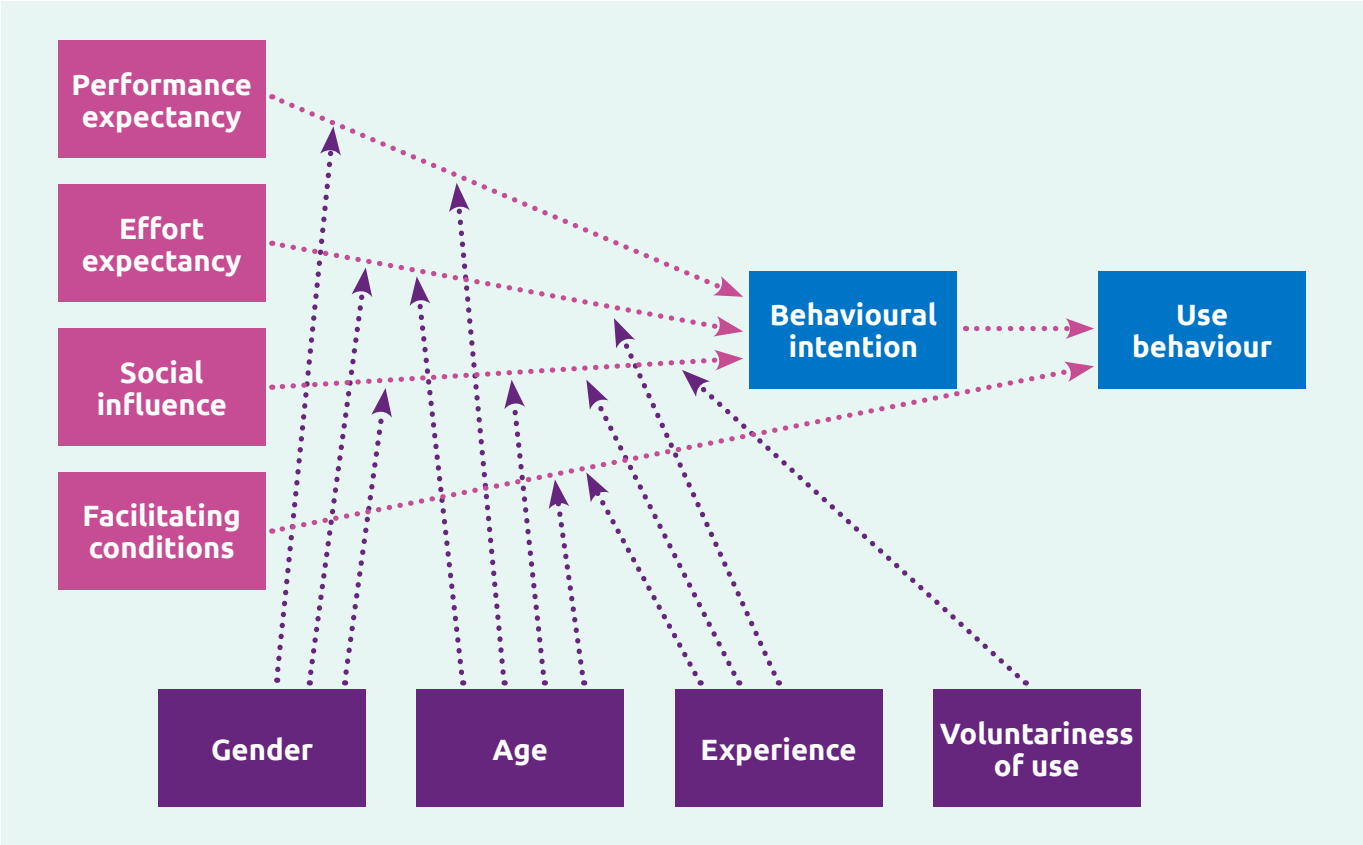
- *Ondersteuning*
  Wie kan er gebeld worden als het product een storing heeft? Hoe lang duurt het voordat het probleem is opgelost?

HET GEBRUIK VAN TECHNOLOGIE STIMULEREN

De dienstverlening van Het beste uit de Digitale Wereld maakt gebruik van de inzichten van het UTAUT-model (Venkatesh, Morris, & Davis, 2003). Met dit model worden factoren beschreven die invloed uitoefenen op de intentie om technologie te gebruiken. In Figuur 3 wordt de Unified theory of acceptance and use of technology visueel weergegeven.



Figuur 3: UTAUT-model (Venkatesh, Morris, & Davis, 2003)



Kort gezegd wordt met het UTAUT-model het volgende aangegeven: er zijn verschillende factoren die maken dat iemand de intentie heeft om technologie te gaan gebruiken. Als hij of zij verwacht dat het product gaat werken is de kans groter. Ook de moeite die het kost en de manier waarop de omgeving erop reageert maakt verschil. Verder beïnvloedt de leeftijd, het geslacht en de ervaring de kans dat iemand de technologie wil gebruiken. Als iemand er zelf voor kiest, is de kans groter dat het product gebruikt wordt, dan wanneer het wordt opgelegd. Of iemand het echt gaat gebruiken hangt af van de intentie om het te gaan gebruiken en de mate waarin er gefaciliteerd wordt. Het model heeft houvast en richting gegeven bij het ontwerpen van de dienstverlening van Het beste uit de Digitale Wereld.

Het verwachtte nut
De eerste factor die beïnvloed wordt is het verwachtte nut. Voor ieder product dat wordt aanbevolen tijdens de Locatiescan of I&P Support wordt nagegaan hoe het werkt. Dit wordt gedaan op basis van de analyses, eerdere ervaringen en door te testen. Hierdoor wordt duidelijk wat de betekenis kan zijn voor de professionele zorgverlening. Tijdens het leveren van de aanbevelingen wordt dit besproken. Er wordt nagegaan wat het nut van de oplossing kan zijn voor de situatie op locatie. Ook de Uitleenservice maakt het verwachtte nut duidelijker. Het product kan daarmee in de praktijk worden geprobeerd, waardoor het zich kan bewijzen.

De moeite die het kost
Tijdens de analyses die worden gedaan door het team van Het beste uit de Digitale Wereld wordt nagegaan hoeveel moeite het kost om een product te gebruiken. Soms kan het makkelijker gemaakt worden, bijvoorbeeld door een eenvoudige handleiding te schrijven. Ook draagt het bij als een leverancier het product niet alleen levert, maar ook installeert en uitlegt. De Uitleenservice zorgt ervoor dat het weinig moeite kost om iets uit te proberen. Als iets minder moeite kost is de kans groter dat iemand het product gaat gebruiken.

Sociale invloed
De aanbevelingen worden geformuleerd zodat ze passen in het normale leven. Hierdoor is de kans dat de omgeving er positief op reageert groter. En wanneer de omgeving zich positief uitlaat is de kans dat het product gebruikt wordt groter.

Vrijwilligheid
Tijdens iedere Locatiescan worden meerdere aanbevelingen geleverd. De zorgmedewerkers worden niet verplicht om ergens mee aan de slag te gaan. Deze vrijwilligheid is bewust onderdeel van de dienstverlening. Het vergroot de kans dat men daadwerkelijk ergens mee aan de slag gaat. Als de locatie ervoor kiest om iets met een aanbeveling te doen is de kans dat dit ook gebeurt groter dan wanneer het wordt opgelegd.

Faciliteren
Alle aanbevelingen die worden gedaan met de Locatiescan en I&P Support worden geleverd met complete informatie over de oplossing. In het verslag is geschreven over de aanschaf, kosten, ondersteuning, risico's en andere bijzonderheden. Hierdoor heeft de locatie direct een volledig beeld. Ook de mogelijkheid om producten te lenen en de ondersteuning die wordt geboden draagt bij.

DE VERANDERBEREIDHEID
Ook 'De Kunst van veranderen' (De Witte & Jonker, 2015) is een belangrijke inspiratiebron geweest voor Het beste uit de Digitale Wereld. Het boek vertelt over de manier waarop de veranderbereidheid van mensen vergroot kan worden.

Kernvragen
Het is belangrijk om antwoord te geven op de kernvragen Waarom, Wat, Wie, en Hoe. Hierdoor wordt niet alleen aangegeven dat er iets kan veranderen. Ook wordt de weg gebaand naar de nieuwe situatie.

Waarde
Om te veranderen moet de waarde ervan voor iedereen duidelijk zijn. Het veranderverhaal moet verteld kunnen worden vanuit alle perspectieven. Wat levert het de cliënt en zijn omgeving op? En de medewerker, Philadelphia en de zorgverlening in Nederland? Als het verhaal verteld wordt is het belangrijk om aan te sluiten bij je gesprekspartner. Wat levert het hem of haar op?

Draagvlak
Tijdens de Locatiescan wordt er gesproken met een aantal collega's van de locatie. Tijdens de overleggen wordt ook gekeken vanuit het perspectief van de collega's die niet aanwezig zijn. Hierdoor wordt breder nagedacht en kunnen ook zij worden meegenomen. Het volgende voorbeeld laat dit zien.

Voorbeeld 17: De digitale agenda benutten

De 3 collega's die bij de inventarisatie van de Locatiescan aanwezig zijn vragen of de digitale agenda gebruikt kan worden. Op dit moment wordt er gebruik gemaakt van een papieren agenda. Hierdoor geven veel cliënten de afspraken mondeling door aan collega's. Deze cliënten maken zelf echter gebruik van een digitale agenda. De collega's vragen zich af of de afspraken niet digitaal naar elkaar gestuurd kunnen worden.

De collega van Het beste uit de Digitale Wereld vertelt dat dit in principe kan. Hierop reageren de collega's van de locatie erg enthousiast. Vervolgens wordt er gevraagd of ze verwachten dat ook de andere collega's hier positief tegenaan kijken. Het is een behoorlijke verandering, waarbij iedereen op het nieuwe systeem overgaat. Het wordt hierdoor duidelijk dat een plan van aanpak nodig is. Mensen moeten getraind worden en het een tijdje kunnen proberen. Dit inzicht maakt dat er een betere overgang zal zijn en iedereen mee kan komen.

HET EFFECT

Door rekening te houden met de inzichten van dit hoofdstuk ziet een Locatiescan er meestal als volgt uit:

Voorbeeld 18: Jules gaat aan de slag met de Locatiescan

Jules leest op het intranet over de Locatiescan. Hij had er al van gehoord via een collega van een andere locatie. Samen met zijn collega's bespreekt hij de positieve ervaring van de andere locatie. Gezamenlijk besluiten ze dat de Locatiescan ook voor hen interessant zou kunnen zijn. Ze doen een aanvraag bij Het beste uit de Digitale Wereld.

Het eerste bezoek aan de locatie was best spannend. Jules vroeg zich af hoe hij zich voor moest bereiden en wat er allemaal gevraagd zou worden. Toen hij hier vooraf navraag over deed, was hij al wat gerust gesteld. Kennelijk mocht hij gaan vertellen waar het team kansen ziet. De vragen die ze stellen zouden niet ingewikkeld zijn. En gelukkig klopte dat. De mensen van Het beste uit de Digitale Wereld waren vriendelijk. Ze waren echt geïnteresseerd in Jules, de cliënten en het werk wat er gedaan werd. Het gesprek was boeiend en het was fijn om aan iemand anders te kunnen vertellen waar ze tegenaan liepen. Jules was benieuwd naar het vervolg. Nog een maandje, dan zouden ze een rapport krijgen met ideeën.
In de periode die volgde, had Jules het er nog een paar keer over met zijn collega's. Over het gesprek dat ze hadden gehad. Sommige collega's vroegen nog of hij het ook over dat ene probleem had gehad. En eigenlijk was iedereen nieuwsgierig.

De maand was voorbij en het moment waarop de aanbevelingen werden geleverd was aangebroken. Jules was benieuwd wat ze hadden bedacht. Deze nieuwsgierigheid werd groter toen hij zag dat de collega's een rapport mee hadden genomen van wel 40 pagina's. Er werd verteld dat het rapport zo was ingedeeld dat je de ideeën gemakkelijk kon inzien en meer informatie kon vinden. Alle twaalf ideeën werden doorgenomen. Er werd eerst aangegeven wat er tijdens de inventarisatie is verteld, waardoor ze een bepaald idee hadden gekregen. Vervolgens werd verteld wat de oplossing zou moeten opleveren. Sommige ideeën had een collega al eerder bedacht, maar een aantal waren nieuw. En er zaten een paar ideeën bij die echt veel op kunnen leveren. Eerst maar even doornemen tijdens een teamvergadering. Gelukkig kreeg Jules het document ook digitaal, zodat hij deze door kon sturen.

Tijdens de teamvergadering vertelde Jules smaakvol over de gesprekken die hij had gehad en de ideeën die ze hadden gekregen. En met drie ideeën wilden ze ook echt aan de slag. Als ze er niet uit zouden komen, konden ze altijd nog terugvallen op de collega's van Het beste uit de Digitale Wereld. Het was fijn dat ze twee producten eerst een maandje konden lenen, om te kijken of het echt iets is.

TOT SLOT

De houding van de medewerkers van Het beste uit de Digitale Wereld speelt een belangrijke rol bij het succes van de dienstverlening. De contacten met locaties zijn gelijkwaardig en collegiaal. Door deze insteek wordt de informatie beter ontvangen. Bovendien wordt de veranderbereidheid en de intentie om technologie te gebruiken gestimuleerd. Ook het leveren van complete informatie en de mogelijkheid om producten te lenen draagt bij.

Hoofdstuk 7 - Afrondend

In deze whitepaper is beschreven hoe Philadelphia omgaat met (consumenten)technologie in de professionele zorgverlening. Er is beschreven hoe technologie wordt beoordeeld en hoe dit onderdeel uitmaakt van dienst-verlening. Het rapport geeft een eerste indruk. Wanneer je behoefte hebt aan meer informatie, neem dan gerust contact met ons op.

Het beste uit de Digitale Wereld
Afdeling Innovatie en Projecten
T 033 - 205 60 60
E digitalewereld@philadelphia.nl

STICHTING PHILADELPHIA ZORG
Postbus 1255, 3800 BG Amersfoort
Wijersstraat 1, 3811 MZ Amersfoort
T 033 - 760 20 00
www.philadelphia.nl

Literatuur

de Witte, M., & Jonker, J. (2015). *De kunst van veranderen.* Deventer: Vankedianet.

Venkatesh, V., Morris, M., & Davis, G. (2003). User Acceptance of Information Technology: Toward a unified view. *MIS Quarterly*, 27(3), 425-478.

Over de schrijver

Mijn naam is Alfred Zwiep.
Ik werk sinds 2001 voor Stichting Philadelphia Zorg. De eerste 15 jaar werkte ik als (coördinerend) begeleider in een woonlocatie van in Hoogeveen. De laatste jaren als innovator en projectleider bij de afdeling Innovatie & Projecten. Voordat ik in de gehandicaptenzorg werkte, was ik informatieanalist, applicatieontwerper en applicatieprogrammeur. Ik was dus opgeleid als automatiseringsmedewerker, maar besefte na ruim zes jaar professioneel programmeren dat ik niet gelukkig werd van het werk in de ICT, dus maakte ik de overstap naar de zorg. Na 15 jaren te hebben begeleid wist ik dat ik meer kon dan dit en startte ik met de masteropleiding Digitale Innovatie in Zorg en Welzijn bij de NHL in Leeuwarden. Daar leerde ik nog meer de brug te slaan tussen technologie en zorg.

Als projectleider heb ik me in de eerste twee jaren bezig gehouden met de implementatie van professionele zorgdomotica-systemen op locaties van Philadelphia. Het laatste tijd heeft in het teken gestaan van Het beste uit de Digitale Wereld. Vanuit dit programma wordt nagegaan wat de betekenis is van (consumenten)technologie in onze professionele zorgverlening. Ik vind het belangrijk dat Philadelphia optimaal gebruik kan maken van de kansen en mogelijkheden die deze technologie biedt. En door onze ervaringen op papier te zetten hoop ik dat nog meer mensen hun voordeel kunnen doen met de kennis die we hebben opgedaan.

Philadelphia
Het beste uit jezelf

2005HKE_001

STICHTING PHILADELPHIA ZORG
Wijersstraat 1 3811 MZ Amersfoort
Postbus 1255 3800 BG Amersfoort
T 033 - 760 20 00
info@philadelphia.nl

www.philadelphia.nl