

De impact van nieuwe zorgtechnologie op bestaande zorgprocessen

Steeds meer zorgorganisaties kiezen voor de nieuwste generatie zorgdomotica. Aan de basis van deze keuze ligt vaak de verouderde zorgalarmering waarmee gewerkt wordt én de noodzaak om te voldoen aan de Wet Zorg en Dwang. De inzet van nieuwe zorgtechnologie heeft legio voordelen omdat zorgmedewerkers efficiënter kunnen werken en het bijdraagt aan het verbeteren van het welzijn van cliënten.

Door de implementatie van nieuwe zorgtechnologie verandert er veel binnen een zorgorganisatie. Om optimaal te profiteren van nieuwe technieken is het belangrijk om een veranderproces te starten. Medewerkers moeten de kans krijgen om de nieuwe oplossing eigen te maken en hierop te kunnen vertrouwen. Ook moeten processen worden herzien of opnieuw worden ingericht. Daarnaast moet de zorgorganisatie zichzelf de vraag stellen of de juiste voorwaarden in de organisatie aanwezig zijn om het traject succesvol te doorlopen, ofwel wat is het innovatievermogen van uw zorgorganisatie? Kortom, de keuze voor nieuwe zorgtechnologie heeft een grote impact op uw zorgorganisatie. In deze whitepaper delen wij onze ervaringen met de implementatie van nieuwe zorgdomotica, in de hoop uw organisatie handvatten te geven bij de realisatie van uw visie.

1. Definieer een duidelijke visie

Het begint allemaal met de strategische visie van uw zorgorganisatie. Hoe worden de elementen uit uw missie en visie gerealiseerd, welke doelstellingen en concrete stappen zijn daarbij bepaald en hoe gaat technologie bijdragen om de gedroomde organisatie te realiseren? Kiest u bijvoorbeeld voor belevingsgerichte zorg, waarbij uw zorgorganisatie rekening houdt met de wensen en mogelijkheden van uw cliënten in plaats van de beperkingen? Of gaat u verder en kiest u voor zorg op maat, waarbij u uitgaat van de wensen van de individuele cliënt. Hou hierbij in ieder geval rekening met de lange termijn. Want de mens wordt gemiddeld gezien ouder waardoor de zorgvraag kan veranderen, bijvoorbeeld in de gehandicaptenzorg waar cliënten langer woonachtig zijn omdat ze ouder worden. Deze komen in een andere levensfase met specifieke veranderingen en kenmerken. Hoe gaat u als zorgorganisatie hiermee om?

Ook speelt de Wet Zorg en Dwang een belangrijke rol binnen uw visie. Veel organisaties hanteren het 'Nee, tenzij...' -principe waarbij onvrijwillige zorg in principe niet mag worden toegepast tenzij er sprake is van een ernstig nadeel voor de cliënt of zijn omgeving. Uw strategische visie is bepalend voor de keuze van zorgdomotica en zorgprocessen. U hoeft dit natuurlijk niet alleen te doen. Er zijn diverse adviseurs en organisaties in de zorg actief (zoals bijvoorbeeld Planetree) die u helpen met deze keuze. Ook uw (toekomstige) leverancier kan u helpen.

Inspirerende voorbeelden

Neem eens een kijkje bij een andere zorgorganisatie die u is voorgedaan met nieuwe zorgtechnologie. Welke veranderingen hebben zij doorgemaakt? En hoe is de samenwerking met de leverancier bevallen?

2. Betrek stakeholders bij de visie

Implementatie van (nieuwe) technologie betekent ook veranderingen in de organisatie. Daarom is het belangrijk om, bij voorkeur vanaf het begin, alle betrokken stakeholders zo vroeg mogelijk in het proces mee te nemen bij de veranderingen en de keuze voor de technologische oplossing. Doe vooraf een stakeholderanalyse en bepaal tijdig de partijen of personen die betrokken moeten worden bij uw plannen. Definieer per stakeholder de rol, de belangen en hun invloed (groot/positief) en maak deze zichtbaar met een stakeholdersmap. Hou er ook rekening mee dat er stakeholders zijn die vertraging kunnen veroorzaken, als zij bijvoorbeeld niet op de juiste wijze worden betrokken bij het project. Bepaal per groep hoe u deze betrekt. Stel samen een Programma van Eisen (zowel functioneel als technisch) op waar de oplossing aan moet voldoen.

Met een inspiratiesessie, bijvoorbeeld in samenwerking met uw leverancier, betrekt u interne stakeholders uit verschillende lagen van uw organisatie actief bij het proces. Ook geeft een inspiratiesessie een vernieuwende blik op de toekomst met technologie die tevens kan dienen als kick-off voor het interne veranderingsproces. Hiermee creëert u binnen uw interne organisatie bewustwording én de juiste mindset. Niet iedereen staat open voor een andere werkwijze, zeker als de noodzaak of het nut niet duidelijk is.

“Doordat we nu alleen nog maar op meldingen reageren bieden we maximale rust waar we voorheen standaard twee keer per nacht bij alle woningen kwamen. We merken daardoor dat het rustiger is voor de bewoner.”

Angela, Zorgmedewerker bij S&L Zorg.



3. Risico's en randvoorwaarden

Niets is vervelender als voor, tijdens of na de implementatie vertraging optreedt of zaken niet werken zoals verwacht. Dit schaadt het vertrouwen van uw medewerkers in het systeem, terwijl er in de praktijk een andere onderliggende oorzaak is. Een implementatiewijzer kan een handig hulpmiddel zijn waarin de voorwaarden, aanwezige risico's en de (te nemen) maatregelen benoemd worden die nodig zijn om met de nieuwe technologie verantwoorde zorg te bieden. Hou in ieder geval rekening mee de onderstaande onderwerpen.

ICT infrastructuur

Is de huidige ICT infrastructuur geschikt voor de oplossing? Technisch is er veel mogelijk maar in de praktijk blijkt dat niet alles kan binnen bestaande omgevingen. Passen de vernieuwde zorgprocessen wel bij de bestaande ICT infrastructuur? Een simpel voorbeeld is dat zorgdomotica veel data stuurt over uw bedrijfsnetwerk. Wilt u deze kritische data gescheiden houden van andere data (zoals bijvoorbeeld een tablet van een bewoner)? Of is er een noodzaak voor een nieuw dekkend betrouwbaar draadloos communicatienetwerk? Het is belangrijk om vroegtijdig uw eigen ICT afdeling bij het project te betrekken. Het is namelijk niet vanzelfsprekend dat na implementatie, alles probleemloos werkt.

Domotica verandert het zorgproces

Een randvoorwaarde voor een juiste toepassing van zorgtechnologie is een duidelijk zorgvisie. Het volledige zorgproces moet veilig zijn en de risico's van het zorgproces moeten geïnventariseerd, beheerst en geëvalueerd worden. Daarnaast moet de inzet van domotica per cliënt bekeken en overwogen worden. Wat zijn de voordelen, maar ook de risico's en hoe past u het proces daar op aan? Dit moet in het zorgplan van de cliënt worden opgenomen en worden geëvalueerd. Uiteraard moet de cliënt instemmen met het gebruik van zorgdomotica.

Capaciteit, financiering en planning van interne mensen en uren

Om de gewenste verandering duurzaam tot stand te brengen vragen technologische implementaties capaciteit van de organisatie. Inventariseer vooraf wie nodig zijn voor de implementatie en wat de verwachte belasting is. Hou ook rekening met de competenties van deze personen en bepaal of ze voldoen om het project te laten slagen. Heb ook aandacht voor de financiering. Kan de gewenste verandering met de inzet van de technologie ook structureel bekostigd worden? Maak bijvoorbeeld hierover afspraken met het zorgkantoor.

Mensen kosten geld, zeker wanneer ze betrokken zijn bij een implementatieproject waar geen directe inkomsten tegenover staan. Er zijn diverse betrokkenen (zowel medewerkers als cliënten) in de organisatie die ruimte horen te krijgen om ervaring met de technologie op te doen. Deze uren moeten begroot worden. Daarnaast spelen er waarschijnlijk meerdere trajecten in uw organisatie, die naast het dagelijkse werk blijven doorlopen.

“Nieuwe technologie daagt ons uit om onze werkprocessen te verbeteren en wij hebben een team dat daarvoor open staat.”
Cindy, Teamleider geriatrische revalidatie bij Land van Horne.

Status of alarm

Een voorbeeld waarbij het zorgproces verandert met zorgtechnologie is het verdwijnen van de fysieke nachtronde. Het fysiek controleren of iemand in bed ligt in de nacht, met eventuele verstoring van de slaap, is niet meer noodzakelijk. Zorgtechnologie zoals slimme sensoren en camera's geven realtime statusinformatie (in een app). Zo is direct zichtbaar of iemand in bed ligt en is het fysiek bezoeken van de cliënt overbodig.

Interne (technische) kennis van uw medewerkers

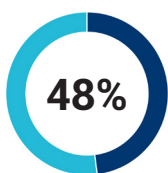
Inventariseer ook of de uiteindelijke gebruikers beschikken over de juiste technische kennis om straks, na implementatie van de zorgdomotica, de nieuwe technieken snel eigen te maken. Om het maximale uit nieuwe technieken te halen is het dus belangrijk dat zorgmedewerkers hierin vroegtijdig betrokken en opgeleid worden zodat ze de nieuwe technologie adopteren. Leg hierbij de focus op de behoefte, kennis en vaardigheden van uw zorgmedewerkers.

Wet- en regelgeving

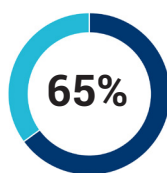
Verschillende wetten, aanbevelingen en regels spelen een rol bij het toezicht op technologie in de langdurige zorg. Denk aan:

- NEN 7510
- Wet Zorg en Dwang
- AVG (GDPR) wat mag er wel en niet met persoonsgegevens.

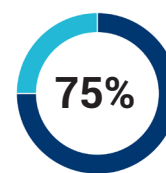
Zorgmedewerkers beschikken niet altijd over voldoende ICT-kennis. Desondanks zien ze in dat dit wel belangrijker wordt en maken ze zich zorgen over de snelheid van ICT-ontwikkelingen.



Bijna de helft van de zorgmedewerkers heeft onvoldoende ICT-kennis om hun werk goed uit te voeren.



Tweederde van de zorgmedewerkers ziet in dat ICT-kennis steeds belangrijker wordt.



Driekwart van de zorgmedewerkers maakt zich zorgen dat de ICT-ontwikkeling sneller gaat dan dat de kennis van de medewerkers reikt.

Bron: Onderzoek 'De digitale stand van zaken in de zorg'

4. Implementatie van zorgdomotica

Dan is het bijna echt zo ver, de implementatie van nieuwe zorgdomotica. Onthoud dat de technologie dient ter ondersteuning van het zorgproces om tot een verandering van het zorgproces en/of gedrag te komen. Het is belangrijk om inzichtelijk te hebben wat u wilt gaan toepassen en een gedachtegang over de wijze waarop. Hoe gaat u de gekozen oplossing implementeren? Heeft een grondige aanpak de voorkeur waarbij u vanuit het idee een doel bepaalt, verkent en vervolgens de oplossing implementeert? Of kiest u voor een alternatieve route waarbij de oplossing (kleinschalig) direct wordt geïmplementeerd? Werk een meerjaren plan uit, eventueel samen met een technologie partner. Introduceer een basis en pas de processen stap voor stap aan. Besef dat een grootschalige introductie van nieuwe technieken en functionaliteiten impact heeft voor iedereen in uw zorgorganisatie. Er zijn verschillende implementatiestrategieën toepasbaar die ook met elkaar gecombineerd kunnen worden.

- Wilt u eerst kleinschalig ontdekken wat nieuwe technieken kunnen betekenen? Met de 'groene weide' methodiek, past u iets toe op zeer kleine schaal om de waarde van de oplossing te ervaren en te valideren. Ook krijgt u meer inzicht van de impact van de oplossing op uw zorgorganisatie (cliënten, medewerkers, middelen, competenties, etc.). Belangrijk is dat u binnen deze methode continu probeert te evalueren en te verbeteren.
- Bij de 'groene weide' techniek duurt het even voordat u de oplossing grootschalig kunt toepassen. Als de oplossing al bij andere organisaties is toegepast (en daarmee niet meer in concept is), maar u wilt toch eerst ervaring opdoen binnen uw eigen organisatie, kies dan voor een kleinschalige pilot. Bijvoorbeeld op een locatie of binnen een bepaald team dat enthousiast is over nieuwe technieken. Monitor en evalueer hoe het gaat en schaal langzaam op. Maak duidelijke afspraken met uw leverancier over elkaars verwachtingen binnen deze pilot.
- Is de noodzaak voor een nieuw zorgsysteem hoog, of zijn er veel systemen aan elkaar gekoppeld waardoor alle gebruikers in één keer moeten overstappen naar een nieuw systeem? Kies dan voor een 'big bang'. Laat u goed adviseren over de stappen die u moet doorlopen. Het opleiden van uw zorgpersoneel kan essentieel zijn omdat zij direct moeten gaan werken met de nieuwe technieken. Dit heeft een impact op uw organisatie en vraagt om een gedegen voorbereiding, en begeleiding van uw leverancier ook na de implementatie.
- Heeft u meerdere locaties? Kies dan voor een uniforme werkwijze. U kunt op één locatie starten en grondig te werk gaan. Vervolgens past u de definitieve oplossing toe op de andere locaties. Bijkomend voordeel is dat u de geleerde lessen van de eerste locatie op de volgende locaties ter harte kunt nemen. Uiteraard moet u wel de zorgmedewerkers per locatie meenemen en ervoor zorgen dat ze de nieuwe techniek adopteren.

5. Verbeter uw zorgproces

De nieuwe technologie is operationeel, in de praktijk betekent dit dat u niet klaar bent maar er continu voor moet zorgen dat uw zorgorganisatie blijft 'werken' aan een efficiënte en kwalitatief hoogwaardige zorgverlening. Toets dus altijd of dat wat u doet binnen de visie van uw zorgorganisatie past. Dit biedt ook de mogelijkheid uw zorgproces te innoveren. Technologie kan het anders werken aanjagen en faciliteren, zeker met het besef dat de oude werkwijze 'niet meer houdbaar' is.

Daarnaast is het belangrijk om kennis en ervaring te borgen in de interne organisatie en medewerkers (continu) op te leiden en te begeleiden. Start binnenkort een nieuwe medewerker? Zorg dat hij of zij vooraf op de hoogte is van de visie van uw zorgorganisatie en de werking van het zorgdomoticasysteem. Bekijk ook het gebruikersbeheer van het systeem kritisch, wie is intern waar verantwoordelijk voor? Vaak beheert een I&A/ICT afdeling de systemen vanuit de techniek (technisch applicatiebeheer) en is niet verantwoordelijk voor de zorginhoudelijk kant. Dit ligt in de praktijk doorgaans bij de proceseigenaar, ofwel de zorgmanager of key user. Het is echter een serieuze taak om alle zorgdomotica te beheren. Een functioneel applicatiebeheerder is daarom tegenwoordig geen luxe meer. Wet- en regelgeving en de technologie blijven in ontwikkeling. Maak met uw leverancier afspraken over de verantwoordelijkheden en upgrade paden na implementatie in bijvoorbeeld een SLA (Service Level Agreement) of DAP (Dossier Afspraken en Procedures). Dit voorkomt onnodige frustratie en geeft u de zekerheid dat u ook in de toekomst kunt vertrouwen op het systeem. Tot slot, wanneer het zorgsysteem naar tevredenheid draait kunt u de verzamelde data actief gaan inzetten ter ondersteuning en verbetering van uw zorgproces. Deze data geeft u inzicht in bijvoorbeeld het aantal en soort alarmen van cliënten en in de leefstijl. Dit kan als input dienen voor het zorgplan of voor het individueel aanpassen van de zorgdomotica.

Continu verbeteren

Een handig hulpmiddel om continu te verbeteren is het Plan-Do-Check-Act concept (PDCA). Dit wordt ook toegepast in de NEN 7510 en ISO27001 en bestaat uit de volgende onderdelen:

Plan: Kijk naar de huidige werkzaamheden en ontwikkel ter verbetering een plan van aanpak met bijbehorende doelstellingen.

Do: De verbeteracties worden uitgevoerd en de resultaten zijn meetbaar.

Check: Analyseer de gemeten resultaten en vergelijk deze met de eerdere situatie. Voldoen de resultaten aan de doelstellingen?

Act: Stel de resultaten bij en optimaliseer continu volgens dit model.

Oplossingen



Brandbeveiliging



Brandblussing



Communicatie



Ontruimingsalarmering



Explosieonderdrukking



Service & Onderhoud



Noodverlichting



Zorgdomotica



Opleidingen

Voordelen



Voor elke situatie
de juiste oplossing



Advies op
maat



Persoonlijke
benadering



Altijd
bereikbaar

Expert in veiligheid, welzijn,
continuïteit voor mensen
en bedrijfsmiddelen in
gebouwen

Hertek
Copernicusstraat 8
6003 DE Weert
T +31 (0)495 58 41 11
E info@hertek.nl
I www.hertek.nl