

Leerpunten Zuidzorg bij invoering zorg op afstand

In het netwerkprogramma ‘Zorg op afstand, dichterbij’ (2007 – 2010) werkten 20 zorgorganisaties intensief samen bij de invoering van zorg op afstand. Zorg-op-afstand maakt het mogelijk cliënten veel beter te ondersteunen bij het managen van hun eigen leven. Daardoor kunnen zij langer zelfstandig blijven wonen. Hieronder vindt u de leerpunten van Zuidzorg.

Algemeen

- **Bereid de keuzes die je als organisatie maakt goed voor.**
Welke techniek kies je, centraal, decentraal, logistieke proces, wat wil de cliënt, welke diensten wil je leveren. Ga bij verschillende organisaties kijken die al zorg op afstand in huis hebben.

Zorg

- **Begin zowel centraal als decentraal met screen-to-screen zorg.**
Invoering van geplande screen-to-screen zorg op locatie (decentraal) verhoogt de motivatie van de verpleegkundige (doen, zien ervaren, meer betrokkenheid) en verbetert de informatie aan de cliënt. Houdt de *ongeplande* screen-to-screen zorg centraal; hierdoor is er geen 24-uurs bemensing nodig op locatie. Bovendien kan de zorg via een beeldscherm in de weekenden of avonden gewoon doorgaan. De klant kan hierdoor geplande zorg krijgen, maar ook op ongeplande momenten vragen stellen.
- **Maak 1 persoon in elk team aanspreekpunt. En een overkoepelend aanspreekpunt.**
Het aanspreekpunt in het team is verantwoordelijk voor de betrokkenheid binnen het team, het aanleveren van klanten en het inwerken van collega's. Maak ook een verpleegkundige overkoepelend verantwoordelijk voor de uitrol van zorg op afstand binnen alle teams. Zij is de “linking pin” tussen alle aanspreekpunten van de onderliggende teams. Zij leert van iedere uitrol en gebruikt deze kennis voor een volgende. Ook onderhoudt zij contacten met de logistieke afdeling en de zorgcentrale en zorgt zij voor afstemming met deze afdelingen.
- **Weet welke dienst(en) de organisatie gaat bieden aan de cliënt.**
Zorg tevens dat alles is geregeld om deze dienst te leveren, bijvoorbeeld een goedemorgen-/ avonds-service. Zorg dat er zorgopvolging is.
- **Zorg dat de verpleegkundige weet wat er technisch mogelijk is (m.b.v. scholing).**
Het is namelijk belangrijk dat de verpleegkundige vaststelt wat een cliënt nodig heeft en welke techniek deze zorgvraag het beste beantwoordt. Voor de verpleegkundigen is het ook van belang dat er een achterwacht in de zorgorganisatie is met goed technische kennis en die goede contacten heeft met de leverancier van de gebruikte technische apparaten.

Techniek

- **Zorg op afstand en personenalarmering hoeft niet per se via dezelfde techniek te lopen.**
De betrouwbaarheid van verbinding voor personenalarmering moet nagenoeg 100% zijn. Voor zorg op afstand mag dat minder zijn dan 100% indien er over deze verbinding niet wordt gealarmeerd.
- **Koppel technische/domotica voorzieningen aan de techniek die gebruikt wordt bij screen-to-screen zorg.**

Hierdoor kun je meerdere verpleegproblemen oplossen met de inzet van techniek. Bijvoorbeeld een nachtrouteverlichting als de cliënt 's nachts bang is om te vallen, een bedmat met sensor als je wilt weten of de cliënt terug is gekomen in bed. Allemaal via dezelfde techniek, alle meldingen komen daardoor op dezelfde manier bij de zorgcentrale binnen.

- **Zorg bij de ontwikkeling van nieuwe diensten/producten voor goede afstemming met de leverancier.**

Check vooraf of de leverancier van de techniek in co-creatie met zijn klanten nieuwe techniek ontwikkeld. Wordt de ervaring van de zorgorganisatie en de cliënten meegenomen in de ontwikkeling van nieuwe technieken of software?

- **Zorg dat degene die de storingsopvolging doet, zich kan inleven in de cliënten.** Zorg dat ze met senioren kunnen communiceren en begrijpen dat alles niet zo snel gaat of dat zaken rondom techniek niet altijd logisch zijn voor senioren.

Logistiek

- **Bepaal vooraf of de zorgorganisatie het logistieke proces in eigen beheer gaat doen of gaat uitbesteden.**

Als de zorgorganisatie het logistieke proces zelf gaat doen, zorg dan dat er goede afspraken zijn met de techniekleverancier, verbindingsmaatschappijen en storingsopvolging.

- **Zorg dat er 1 logistiek aanspreekpunt is voor alle interne en externe partijen.** Denk aan de techniekleverancier, de verbindingsmaatschappij, de verpleegkundigen, de zorgcentrale en de klant. Dit centrale aanspreekpunt is spin in het web van aanvraag tot aansluiting van de cliënt. Hij/zij weet hoe ver het staat met de aanvraag en zit erachteraan als iets niet loopt zoals het hoort. Hij/zij kent het proces en coördineert dit.

Communicatie

- **Zorg voor afstemming en goede communicatie bij uitbreidingen.**

Hoeveel uitbreidingen zijn er gepland? Er dient voldoende techniek aanwezig te zijn, voldoende verbindingen en voldoende personeel die de vraag aan kan nemen.

Meer informatie over Zuidzorg

Website: www.zuidzorg.nl