



Zorgdomotica in de praktijk

Ervaringen van
zorgorganisatie Norschoten



Zorgdomotica in de praktijk

Ervaringen van zorgorganisatie Norschoten

Inhoud

| | |
|--|----|
| Voorwoord | 4 |
| Inleiding | 6 |
| Zorgdomotica bij Norschoten | 8 |
| Het onderzoek | 11 |
| De bestuurder en beleidsmakers | 12 |
| De cliënten | 18 |
| De familieleden en mantelzorgers | 22 |
| De verzorgenden | 26 |
| De leverancier | 32 |
| Colofon..... | 36 |

Voorwoord

Onze jarenlange zoektocht naar domotica-toepassingen voor de verpleegafdelingen van Norschoten in Barneveld reikt verder dan traditionele hulpmiddelen als belmatten, trekkoorden en radiografisch vergrendelbare deuren. Zo gebruiken we sinds 2008 een uitluistersysteem, waarbij een centrale post in de avond en nacht signalen opvangt van ongewone geluiden op de kamers van de cliënten. Hoewel dit systeem al een flinke stap voorwaarts was om sneller zorg te bieden wanneer dat nodig is, kleefden er ook nadelen aan. Zo bleek de interpretatie van geluiden op afstand lastig. Samen met de firma Leertouwer realiseerden we daarom een systeem van persoonsalarmering met camera's, inclusief een spreek-luisterverbinding, op de kamer van de cliënt. De signalen en beelden komen nu rechtstreeks binnen op de smartphone van de verzorgende, die direct met de cliënt kan communiceren.

Toen wij Noaber Foundation vroegen om ondersteuning bij de ontwikkeling van dit nieuwe systeem, kregen wij direct een positieve respons. Ook omdat we intussen betrokken waren bij het project VitaalThuis van VitaValley, was

het een goed idee van Noaber Foundation om ons project te laten evalueren door hogeschool Windesheim. Aanvankelijk dachten wij 'nu wordt ons traject nog langer'. Onze terughoudendheid verdween echter als sneeuw voor de zon. We constateerden dat onderzoekster Elles Gyaltzen-Lohuis zich in zeer korte tijd inleefde in de problematiek van de verpleegafdeling. Via de methode van participatieve observatie peilde ze op een sensitieve manier de behoeften van cliënten, mantelzorgers en medewerkers. Met de ervaringsgegevens die zij verzamelde, hopen wij een brug te kunnen slaan naar de zorg thuis. Dit sluit ook aan bij het vernieuwingsproject 'Op de drempel van thuis en net als thuis', dat wij in het kader het VWS-programma 'Waardigheid en Trots' uitvoeren om de relatie tussen de zorg thuis en de zorg in het verpleeghuis vloeiender te laten verlopen.

Graag beveel ik dit boekje over de inzet van innovatieve zorgdomotica van harte bij u aan. Laten wij niet alleen bezien wat goed is gegaan, maar vooral wat beter kan!

Bram Roggeveen
directeur-bestuurder van Norschoten

Inleiding

Zorgdomotica¹ kan de veiligheid, het woongemak en de zorg in woon- en zorgcomplexen voor ouderen verbeteren. De afgelopen jaren nam de toepassing ervan snel toe. Bij zowel de ontwikkeling als de realisatie zijn vaak meer partijen betrokken. Een goede samenwerking tussen alle betrokkenen is daarbij vanzelfsprekend vereist. Toch is daar niet altijd sprake van. Het komt nog vaak voor dat de gebruikers van de domoticatoepassingen – de cliënten, hun familieleden en verzorgenden – niet of beperkt betrokken worden bij de ontwikkeling en de implementatie van de domotica. Dit kan ertoe leiden dat het gebruiksgemak en de functionaliteiten van de domoticatoepassingen niet goed op de cliënten en verzorgenden worden afgestemd. Zorgorganisatie Norschoten is in Nederland één van de voorlopers op het gebied van de

¹ Onder zorgdomotica verstaan we een technologische toepassing – toezichhoudend en/of ondersteunend – voor een persoon die door een lichamelijke en/of verstandelijke beperking, een lichamelijke en/of psychische ziekte of door ouderdom afhankelijk is van de toepassing.

toepassing van zorgdomotica. De opgedane ervaringen, onder meer op het gebied van de samenwerking tussen alle betrokken partijen, kunnen waardevol zijn voor andere (zorg)organisaties.

Norschoten deelt haar ervaringen met het ontwikkelings- en realisatieproces van de toegepaste zorgdomotica graag. Daarom heeft Norschoten in samenwerking met Noaber Foundation² onderzoek laten doen door het Lectoraat ICT-Innovaties in de Zorg van de hogeschool Windesheim³. In dit boekje staan de belangrijkste uitkomsten van het onderzoek.

2 <http://www.noaber.com/>

3 <http://www.windesheim.nl/onderzoek/onderzoeksthemas/gezondheid-en-welzijn/ict-innovaties-in-de-zorg/>

Zorgdomotica bij Norschoten

Norschoten⁴, een organisatie die complexe, zware zorg aanbiedt op verschillende locaties, heeft de afgelopen jaren diverse wooncomplexen gerealiseerd met innovatieve zorgdomotica voor oudere cliënten. Veiligheid, flexibiliteit en bediengemak voor de cliënt waren daarbij belangrijke uitgangspunten. Daarom ook wordt de zorgdomotica in overleg met cliënt en familie per cliënt op maat ingesteld en vastgelegd in het zorgleefplan.

Norschoten startte in 2014 in Elspeet in haar verpleegappartementen een pilot met het Volledig Pakket Thuis (VPT), waarbij mensen thuis dezelfde zorg kunnen krijgen als in een verpleeghuis. Hierbij werd zorgdomotica ingezet. De zorgdomotica in Elspeet werd samen met leverancier Leertouwer⁵ ontworpen en gerealiseerd. De vooraf bepaalde functionaliteit en technologie ervan

4 <http://www.norschoten.nl/home/over-norschoten>

5 <http://www.leertouwer.nl/>

werden in de praktijk getest. De resultaten waren zo positief dat Norschoten besloot om de zorgdomotica als volwassen project op een andere locatie uit te rollen: de verpleegunit in Kootwijkerbroek, waar 32 somatische en psychogeriatrische cliënten sinds januari 2015 kleinschalig wonen.

Infraroodcamera's met bewegingsdetectoren en een geluidsverbinding

De toegepaste technologie in Kootwijkerbroek bestaat uit persoonsalarmering die cliënten om de pols of rond de hals dragen, persoonsalarmering in de vorm van een trekkoord bij het bed en een zogeheten 'smartsensor' in de kamers van de cliënten. In deze smartsensor zijn een infraroodcamera en een spreek-luisterverbinding ingebouwd, die in contact staan met de smartphones van de verzorgenden. De functionaliteit van de smartsensor beperkt zich niet tot actieve alarmering. Het is ook mogelijk om per kamer passieve bewakingsfuncties te activeren, zoals akoestische bewaking bij het bed, detectie wanneer de client het bed verlaat en detectie wanneer de cliënt de kamer verlaat. De technologie is eventueel ook bruikbaar voor extramurale zorg.

De verzorgenden dragen een smartphone waarop zij de persoonsalarmeringen ontvangen in de vorm van meldingen. Ook kunnen ze via hun smartphone de camera op de kamer van de cliënt activeren en zo meekijken of – via de microfoon en luidspreker in de smartsensor – met de cliënt in gesprek gaan. De smartsensor en smartphone zijn gekoppeld via de beheersoftware Conview Care. Een groot voordeel van dit beheerplatform is dat het merkonafhankelijk is: het kan apparatuur van verschillende leveranciers beheren en aansturen.

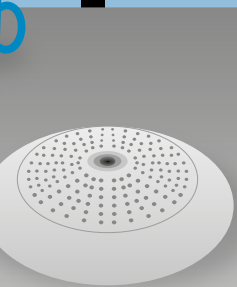
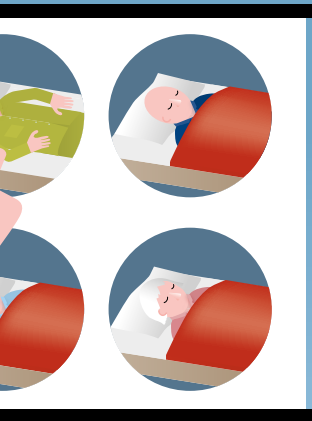
Het onderzoek

Tijdens het onderzoek naar de ervaringen met de invoering van zorgdomotica bij Norschoten is gefocust op de locatie Kootwijkerbroek en in het bijzonder op de ervaringen van de betrokken partijen. Er werden persoonlijke interviews afgenomen bij cliënten, verzorgenden, bestuurder en leverancier. Familieleden en mantelzorgers werden telefonisch geïnterviewd.

Het onderzoek vond plaats tussen maart en juni 2015. Het startte met een verkennend literatuuronderzoek. Tijdens het onderzoek werkte de onderzoeker enkele dag- en nachtdiensten mee om zelf te kunnen vaststellen hoe de verzorgenden en de cliënten omgingen met de zorgdomotica, een vorm van participerende observatie. Deze vorm werd gekozen om de menselijke, persoonlijke kant van de zorgdomotica optimaal te kunnen belichten.



De bestuurder en beleidsmakers



De bestuurder en beleidsmakers



Zorgdomotica is toch de toekomst. Goede zorg blijft er betaalbaar mee.

De bestuurder en beleidsmakers van Norschoten verwelkomen het groeiend aantal toepassingen van zorgdomotica. Weerstand is er niet, integendeel. Ze zien veel kansen om met zorgdomotica de kwaliteit van de zorg verder te verbeteren en tegelijkertijd de efficiency te vergroten. En ze willen blijven, de ontwikkelingen rondom zorgdomotica en toekomstvisies nauwlettend volgen.

Ervaringen

- + De oriëntatie op beschikbare systemen die samen met de leverancier werd gedaan, was waardevol.
- + De leverancier ontwikkelde de gebruikersinterface in nauwe samenwerking met de medewerkers. Dit bevorderde de acceptatie van de nieuwe technologie sterk. Die acceptatie groeide ook dankzij de scholing die Norschoten en leverancier Leertouwer gezamenlijk verzorgden.

- + De toegepaste domotica sluit aan op de Norschoten-visie dat de mens centraal staat en de techniek ‘dienend’ is.
- + Er is geleerd van de eerdere praktijkervaring op de locatie Elspeet.
- x De voorbereiding van de implementatie was grondig maar werd onvoldoende gedocumenteerd. Het programma van eisen voor de zorgdomotica en het gebruik ervan was niet gedetailleerd genoeg. Daardoor verliep onder meer de afstemming met de wifi-leverancier en met de aannemer moeizaam.
- x Door omstandigheden gebeurde het uittesten van de zorgdomotica gedeeltelijk in de praktijk. Er moest veel energie gestoken worden in het oplossen van storingen. Zo waren er valse alarmen, kwamen alarmen soms niet goed door en zorgden foutmeldingen ervoor dat camerabeelden niet zichtbaar waren. Dit zorgde af en toe voor frustraties bij de gebruikers.



We hadden alles veel eerder op papier moeten hebben, van tevoren. Nu was het steeds heen-en-weer gaan tussen de verschillende partijen. Dat werkte remmend op de implementatie. Jammer.

Meningen

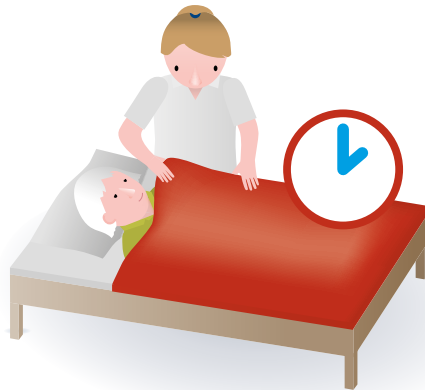
- + Met de toegepaste zorgdomotica kunnen verzorgenden hun werk beter doen. Vooral het werk in de nacht is overzichtelijker.
- + Zorgdomotica biedt de functionele mogelijkheden om mensen langer thuis te laten te wonen.
- + Er ontstaat meer inzicht in het leefpatroon van cliënten. Daardoor kan de zorg beter en slimmer afgestemd worden op hun wensen.
- + Met monitoring op afstand kunnen verschillende locaties efficiënter samenwerken.
- + De eigen zorgdomotica leidt tot een aanzienlijke besparing op de personeelsinzet bij het centrale uitluistersysteem.
- x De investerings- en implementatiekosten van zorgdomotica zijn aanzienlijk.



Het zou mooi zijn als we eraan bij kunnen dragen dat mensen langer in hun thuisomgeving kunnen blijven wonen, of in ieder geval in een appartement.

Tips

- Bereid de implementatie zeer grondig en zorgvuldig voor.
- Zet afspraken over investerings- en onderhoudskosten op papier vóór de implementatie start.
- Maak een goede risicoanalyse tijdens de ontwikkeling.
- Pas de workflow aan, samen met de verzorgenden.
- Benut alle mogelijkheden zo snel mogelijk om de beoogde efficiëntieverbetering op korte termijn te realiseren.







De cliënten

De cliënten



Als ze niet meteen kunnen komen, hoor ik dat via de spreek-luisterverbinding. Dat is geruststellend.

Cliënten van Norschoten staan zeer positief tegenover het gebruik van zorgdomotica. De constante monitoring, ook 's nachts, vergroot hun gevoel van veiligheid. Ze ervaren het niet als een inbreuk op hun privacy.

Ervaringen

- + Cliënten zijn zich ervan bewust dat verzorgenden al hun handelingen kunnen zien. Ze ervaren dit niet als een extra inbreuk op hun privacy. Gezien hun ernstige beperkingen vinden ze goede zorg belangrijker dan privacy.
- + Cliënten ervaren het als geruststellend dat ze altijd worden gezien en gehoord, ook als er geen verzorgende in de buurt is.
- + Cliënten waarderen het dat ze persoonlijk geïnformeerd zijn over de zorgdomotica.



Laat mij het maar zien. Dat vind ik het fijnst.

Meningen

- x Voor de eigen situatie zien cliënten zorgdomotica niet als oplossing voor zelfstandig wonen. Ze zien hun vergevorderde lichamelijke beperkingen als een te groot obstakel.



De verzorging die ik nodig heb, kan mijn dochter mij niet geven. Ook niet met een alarm of een camera.

Tips

- Het is mogelijk om per cliënt de geschiktheid van domotica-toepassingen te beoordelen. Ga als cliënt het gesprek aan met verzorgenden en maak gebruik van de mogelijkheid om de domotica af te stemmen op uw persoonlijke behoeften als cliënt.





De familieleden en mantelzorgers

De familieleden en mantelzorgers



Er is een enorme last van mijn schouders gevallen nu er altijd iemand is die weet waar moeder is en wat ze doet. En die snel kan komen als er wat is.

Familieleden en mantelzorgers staan zeer positief tegenover de inzet van zorgdomotica. Het betekent voor hen een extra geruststelling dat verzorgenden hun dierbare goed monitoren.

Ervaringen

- + Vooral de inzet van zorgdomotica 's nachts betekent een extra geruststelling voor familieleden en mantelzorgers.
- x Niet alle familieleden zijn goed geïnformeerd over de toepassing van zorgdomotica. Daar was wel behoefte aan, vooral aan informatie over de werking van de smartsensor.



Persoonlijke uitleg, bijvoorbeeld in de vorm van een familieavond, dat zou fijn zijn.

Meningen

- Familieleden verwachten niet dat hun participatie toeneemt door de inzet van zorgdomotica. De meeste cliënten kunnen namelijk niet meer mondeling communiceren. Familieleden van cliënten die dat nog wel kunnen, communiceren liever telefonisch dan via een beeld-geluidverbinding.
- Familieleden en mantelzorgers denken dat zorgdomotica langer thuis wonen niet mogelijk maakt. De benodigde lichamelijke verzorging is te intensief voor familieleden en thuiszorg. Zorgdomotica is daar geen oplossing voor.
- × Sommige familieleden vermoedden aanvankelijk dat de toepassing van zorgdomotica een bezuinigingsmaatregel was. In een gesprek met het hoofd zorg en welzijn werd dit misverstand uit de wereld geholpen.



Ik bel liever even. Dat is wel zo handig. Een camera, daar begrijpt moeder toch niets van.

Tips

- Voorkom misverstanden en onduidelijkheid bij familieleden en mantelzorgers met een zorgvuldige informatievoorziening.





De verzorgenden

De verzorgenden



Ik neem nu zelf de beslissing of ik ga kijken op de kamer of niet.
In elk geval ben ik er sneller bij.

Verzorgenden ervaren zorgdomotica als instrument voor betere zorg en een grotere veiligheid. De zorgdomotica stelt hen in staat de regie over de zorg meer in eigen hand te nemen. Het versterkt hun gevoel van vrijheid en verantwoordelijkheid.

Ervaringen

- + De verzorgenden vonden het prettig dat er zowel voor als tijdens de implementatie scholing voor hen was.
- + Vooral tijdens de nachtdiensten ervaren de verzorgenden meer controle over het zorgproces. Met een virtuele ronde kunnen ze extra controles doen, terwijl het ook nog minder tijd kost.

- + Verzorgenden vinden het prettig dat ze de cliënten minder vaak hoeven te storen met controles.
- + De smartsensor geeft verzorgenden beter inzicht in de situatie van een cliënt. Daardoor kunnen zij de zorg beter afstemmen op de wensen van de cliënten. Tegelijkertijd is er meer ruimte om de eigen werkzaamheden zelf in te delen.
- + Verzorgenden waardeerden het dat het systeem in overleg aangepast kon worden aan nieuwe inzichten.
- + Er was voldoende ondersteuning door de leverancier.
- x De kinderziektes van het zorgdomoticasysteem gingen ten koste van het vertrouwen in de betrouwbaarheid. Het herstel van het vertrouwen kostte tijd.
- x Niet alle verzorgenden werken op dezelfde manier met de zorgdomotica. Er is meer aandacht nodig voor een optimale inpassing in de werkprocessen.



Ik kijk even wat meneer doet zonder hem te storen. Daarna kan ik direct verder met het vouwen van de was.

Meningen

- + De verzorgenden vinden het zorgdomoticasysteem gebruiksvriendelijk. De scholing was naar hun mening voldoende. Verzorgenden zien zorgdomotica niet als oplossing om cliënten van Norschoten thuis te laten wonen. Het ziekteproces van de cliënten is te vergevorderd.
- x Mogelijkheden om de participatie van familieleden te vergroten via zorgdomotica, zien verzorgenden niet. Ze schatten in dat familieleden de participatie door middel van zorgdomotica niet willen vergroten. Bovendien lijkt het verzorgenden lastig om de verantwoordelijkheid voor de verzorging te delen.



Ik weet niet of familieleden er wel op zitten te wachten om meer te doen. Die indruk heb ik niet.

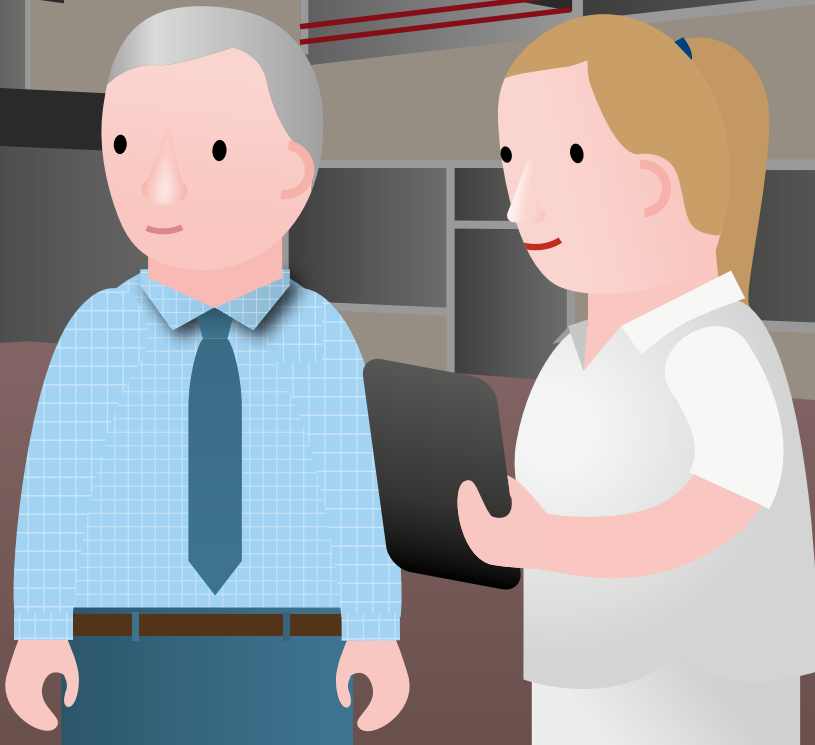
Tips

- Geef verzorgenden voldoende ruimte om mee te denken over noodzakelijke aanpassingen in de werkprocessen.
- Plan een evaluatie om ervaringen uit te wisselen en pas op basis daarvan de werkprocessen eventueel aan.
- Laat verzorgenden niet zelf problemen oplossen waar de leverancier voor verantwoordelijk is.





De leverancier



De leverancier



De kwaliteit en snelheid van innovaties zijn erbij gebaat als de verantwoordelijkheid voor het functioneren bij één partij ligt.

Het succes van de bij Norschoten geïmplementeerde zorgdomotica is voor een groot deel te danken aan de goede samenwerking met de Norschoten-projectgroep en met de zorgverleners. De samenwerking met andere betrokken leveranciers verliep minder optimaal.

Ervaringen

- + Het uitgebreide voortraject met Norschoten was cruciaal.
- + De gezamenlijke ontwikkeling met Norschoten bleek een uitstekende basis voor de acceptatie door de gebruikers.
- x De opdrachtverstrekking kwam vrij laat waardoor de planning voor de implementatie krap was. Dit leidde ertoe dat de zorgdomotica na de implementatie nog te veel kinderziektes kende.
- x De kinderziektes van het zorgdomoticasysteem gingen ten koste van het vertrouwen in de betrouwbaarheid van de zorgdomotica. Om het vertrouwen te herstellen moest een grote inspanning worden geleverd.

- x Intensieve samenwerking met andere partijen in de zorgketen, zoals aannemers en dienstverleners van infrastructuur, is vereist maar niet altijd vanzelfsprekend.

Meningen

- Nog te vaak wordt zorgdomotica als losstaand product gezien. Daardoor ligt de verantwoordelijkheid voor het functioneren ervan veelal bij meer partijen. De noodzaak tot intensieve onderlinge afstemming belemmert de ontwikkeling en implementatie.
- De ontwikkeling en invoering van zorgdomotica kan beter en sneller door de verantwoordelijkheid voor de werking bij één partij te leggen.

Tips

- Ga op tijd met alle betrokken partijen in gesprek om afspraken te maken over ieders rol en verantwoordelijkheid: in een vroeg stadium van de ontwikkeling van de zorgdomotica.
- De Service Level Agreements voor de zorgdomotica zijn maatwerk; zorg ervoor dat deze voor de implementatie duidelijk zijn afgesproken met alle betrokken partijen.
- De eerste indruk van de zorgdomotica is bepalend voor de adoptie van de zorgdomotica bij de cliënten, mantelzorgers en zorgprofessionals. Zorg er dus voor dat de zorgdomotica voldoende getest is voor de implementatie en beperk het testen van de zorgdomotica in de live-omgeving tot een minimum.

Colofon

Zorgdomotica in de Praktijk.
Ervaringen van Zorgorganisatie Norschoten

Auteur: Elles Gyaltsen-Lohuis (Christelijke Hogeschool
Windesheim - Lectoraat ICT-Innovaties in de Zorg)

Vormgeving en illustraties: Martine Hermsen

Samenwerkende partijen: Christelijke Hogeschool Windesheim
(Lectoraat ICT-Innovaties in de Zorg), Zorgorganisatie
Norschoten, Noaber Foundation en VitaValley

ISBN: 978-90-77901-74-8

Datum: Oktober 2015

Dit is een uitgave van Windesheim
Postbus 10090, 8000 GB Zwolle, Nederland
Contact: ictinnovaties-zorg@windesheim.nl



