

**Conny Helder**

*bestuurder tanteLouise*

# DE NOODZAAK OM 'ANDERS' TE GAAN WERKEN

Met de komst van het kwaliteitskader voor de verpleeghuizen is er geld beschikbaar gekomen voor extra handen aan het bed. Het blijft echter een uitdaging om voldoende, gemotiveerde en deskundige zorgverleners te behouden. Het is dus noodzakelijk te investeren in het vergroten van de arbeidsproductiviteit.



**B**ij tanteLouise hebben we de handen ineen geslagen voor 'Anders werken in de zorg': met inzet van technologische ondersteuning onze zorgprocessen 'anders' en vooral slimmer inrichten. Dit om waarde toe te voegen voor de cliënt en een hogere arbeidsproductiviteit van de werknemers te realiseren.

### Anders werken in de zorg

Een voorbeeld van zo'n slimmer proces is het gebruik van een Augmented Reality (AR) bril bij het toedienen van

enorme impuls geeft. Het belang voor de sector is groot; het aantal medicatiefouten is landelijk hoog en het is één van de belangrijkste speerpunten voor de Inspectie Gezondheidszorg.

### Een tweede voorbeeld

Een van de grootste uitdagingen in de zorg is het op het goede moment bij elkaar brengen van de expertise van professionals. Door de toenemende complexiteit kunnen vragen die ontstaan vanuit een zorgsituatie met een cliënt vaker niet dan wel meteen worden opgelost door



*“De vrees dat gebruik van een slimme bril leidt tot minder warme zorg blijkt ongegrond.”*

medicatie. De bril ondersteunt de werknemer door visueel de diverse processtappen te presenteren, wat de kans op medicatiefouten verkleint. Deze slimme bril matcht door middel van gezichtsherkenning de cliënt met zijn/haar medicatie, waardoor de dubbele controle door de mens overbodig wordt. Dit bespaart enorm veel tijd, zeker gelet op het grote aantal dubbele controles in de zorg en daarnaast wordt de 'dubbele' controle met de bril honderd procent goed uitgevoerd. Over de dubbele controle door een collega is vanuit het patiëntveiligheids-onderzoek bekend dat, ook bij zorgvuldige waarneming van medicatie etiketten, het mogelijk blijft fouten te maken. Tevens wordt de kans op fouten vergroot doordat medewerkers zich regelmatig onder druk voelen staan om de dubbele controle bij de collega af te dwingen, of vanwege gevoelde werkdruk het protocol niet volgen. Dit blijkt uit uitgevoerde audits.

Als zorgorganisaties in West-Brabant stellen we in de komende jaren capaciteit beschikbaar om het gebruik van de AR bril te testen, te evalueren en te vervolmaken tot een volwassen product dat de kwaliteit van zorg een

de aanwezige professionals. Daarom gaat veel tijd, maar ook kwaliteit, verloren in het elkaar zoeken, overdracht van informatie en dit op het goede moment te delen met cliënten en hun mantelzorgers.

Het is onze ambitie om kennis op het juiste moment, op de juiste plaats én in de juiste vorm bij elkaar te brengen om letterlijk en figuurlijk afstanden te overbruggen die nu aanwezig zijn. Hiervoor bestaat inmiddels een toegeruste slimme bril om de professional te ondersteunen in het dagelijkse zorgproces: 'Zorg zónder afstand'. Met deze bril wordt een spreek- en luisterverbinding geopend waardoor iemand op afstand hetzelfde waarneemt als de persoon die de bril draagt. Ook kunnen opnames worden gemaakt die via een app afgespeeld kunnen worden of worden opgeslagen in een dossier.

De bril is reeds getest op gebruiksgemak en de bereidheid om deze techniek te adopteren. Uit de pilotstudie binnen tanteLouise bleek een verrassend hoge acceptatiegraad voor deze oplossing. Ruim 75 procent van onze verzorgenden en verpleegkundigen gaf aan hier graag mee aan de slag te gaan. De vrees dat het leidt tot minder



warme zorg of dat het noodzakelijke contactmomenten in de weg zit, blijkt in de praktijk ongegrond. Het is aanvullend en wordt direct omarmd door degenen die dit het beste weten: onze medewerkers in de dagelijkse praktijk. Zij voelen zich door deze techniek beter ondersteund en dat leidt tot meer tevreden medewerkers. Binnen West-Brabant is het onze ambitie om bovenstaande voorbeelden breed in de praktijk te gaan toepassen. We hebben de handen ineen geslagen en gaan hiervoor een convenant aan. Veel belangrijker echter, is dat we met alle zorgaanbieders de noodzaak zien om dit regiobreed aan te vliegen. Alleen zo hebben we voldoende impact op de arbeidsmarkt.

### **Nieuwe vormen van dementiezorg**

Een tweede lijn waarlangs tante Louise haar innovatiebeleid ontwikkelt is 'Nieuwe vormen van dementiezorg' waarvan ons project 'Vissershaven' een voorbeeld is. Met technologie als 'enabler' lukt het ons hier om de uitkomst van zorg voor PG cliënten significant te verbeteren. Bij dit project worden de eerste 6 weken na opname gebruikt om psychofarmaca (bijna) volledig af te bouwen, door de cliënt echt als persoon te leren kennen en na te gaan waardoor frustraties ontstaan en hoe deze te verminderen. Nieuwe technologie stuurt de cliënt elegant door het gebouw en biedt veiligheid in de buitenwereld. Geen correcties ('u bent in de verkeerde kamer, nee dit zijn niet uw kleren, u woont hier niet'), geen deur waar je niet in of uit mag. Doorgaan met leven met fysieke en geestelijke activiteit, en soms weer gaan leven, door voldoende beweging, eigenwaarde en zelfregie waar mogelijk. Ook de mantelzorger voelt zich hierdoor minder gefrustreerd en medewerkers halen meer voldoening uit hun werk

door cliënten te zien genieten van het leven. Het is daarmee een ander zorgproces geworden met een andere inzet van medewerkers. Het project 'Vissershaven' heeft een gunstig effect op het imago van de locatie, op ziekteverzuim en op in/uitstroom. Ook de vrijwilligers die dagelijks de teams ondersteunen zijn positief.

### **Altijd op zoek naar nieuw**

Een laatste voorbeeld is het project 'SmartFloor' dat potentie heeft om straks ondergebracht te worden in 'Anders Werken in de zorg'. Het concept, dat uit de sport-wereld komt, moet valrisico beter kunnen voorspellen en wordt op dit moment getest. Alle onderdelen, zoals de sensoren in de vloer, wearables, dataverkeer en dataverwerking, worden getest en uitgewerkt in ons multidisciplinaire projectteam. Dit is veel werk om tenslotte een algoritme af te kunnen leiden dat essentiële informatie toevoegt aan wat we nu al weten over valrisico. We hopen dat deze toepassing het aantal valincidenten met vijftig procent zal verminderen. Dit levert winst op voor de cliënt en ook voor zorgverleners in de vorm van reductie in tijd en stress die het afhandelen en bespreken van deze incidenten in de praktijk vraagt.

Voor alle voorbeelden geldt dat technologie het vernieuwen van het zorgproces mogelijk maakt. Of het echt iets oplevert? Het blijft altijd mensenwerk.

*“Nieuwe technologie stuurt de cliënt elegant door het gebouw en biedt veiligheid in de buitenwereld.”*