

Technologische innovaties in de zorg



Het implementeren en opschalen van een technologische innovatie is een organisatieverandering



Wat leest u in deze digitale brochure?

Inleiding	3
Er zijn algemene richtlijnen die voor iedere implementatie gelden	4
Het product wat je implementeert is van invloed op het verloop van de implementatie	5
Implementatie van een nieuw, nog niet uitontwikkeld product	7
Implementatie van een uitontwikkeld product	9
Een innovatie implementeren, vanuit persoonlijke wensen van individuele klanten	11

Inleiding



Als ik één ding geleerd heb over innovatie in de afgelopen jaren dan is het dat de beschikbare innovaties eindeloos zijn en zich met grote snelheid blijven ontwikkelen. Ik heb ook geleerd dat bij het breder toepassen van technologische innovaties in de zorg, de uitdaging vooral zit in de implementatie. Hoe kies je een innovatie? Hoe zorg je dat medewerkers en klanten de innovatie omarmen? Hoe zorg je dat het past in de normale manier van werken? Hoe financier je het structureel? Hoe ga je om met knelpunten en ethische vragen? In deze innovatiespecial delen zorgaanbieders uit de ouderenzorg en de gehandicaptenzorg hun ervaringen met het implementeren van verschillende innovaties. Wij hopen u hiermee te inspireren om in uw eigen organisatie stappen te zetten die passen bij uw visie en kwaliteitsplannen.

Marion van den Hurk

Beleidsadviseur Langdurige Zorg | Zilveren Kruis Zorgkantoor



Er zijn algemene richtlijnen die voor iedere implementatie gelden



Probleemanalyse

Drie drijfveren voor innoveren in de zorg:

- Kwaliteit van werken (personeel).
- Veiligheid (cliënt en personeel).

Onderzoek wat de drijfveer is voor het implementeren van een innovatie. Welk probleem wil de organisatie oplossen of welke ambitie waarmaken? Onderzoeken of innovatie daadwerkelijk meerwaarde biedt. Formuleer deze meerwaarde voor de klant en naasten. En voor medewerkers.

Draagvlak creëren binnen de organisatie:

- Benoem een enthousiaste kartrekker en zorg voor borging in alle lagen van de organisatie.
- Afhankelijk van type innovatie, ook draagvlak cliënt.
- Financieel draagvlak.

Randvoorwaarden

- Voldoet de omgeving (bouw, huisvesting).
- Voldoet de techniek (IT).
- Is de kennis en ondersteuning toereikend of voorhanden.

Klein beginnen

Op 1 afdeling of bij 1 cliënt

- Een goede start: zorg dat alle betrokken weten hoe de innovatie werkt, hoe ze het kunnen gebruiken en wat de bedoeling is van de innovatie ('instructie training').
- Begeleid de gedragsverandering tijdens de implementatie: coaching on the job.
- Creëer een meldpunt voor zowel algemene als technische vragen en problemen.

Evalueren

- Zorg voor ruimte voor feedback (negatief en positief) én verbeteringen.



Er zijn algemene richtlijnen die voor iedere implementatie gelden



Opschalen

Deel succesverhalen

Langzaam uitbreiden, daar waar enthousiasme is. Begin daarbij weer bij stap 1. Zorg voor mentoren met ervaring uit de startfase.

Onderhouden

- Zorg voor terugkerende evaluatie momenten.
- Blijf succesverhalen delen.
- Blijven verbeteren. Op die manier blijven medewerkers gemotiveerd en voorkom je dat ze het vertrouwen in het product verliezen.

Welke partijen zijn er betrokken

- Klant en familie.
- Binnen de zorgorganisatie: Raad van Bestuur, hoger en midden management, projectleider, kartrekker op de afdeling, verpleegkundigen en verzorgende, technicus en/of iemand met verstand van IT huishouding.
- Leverancier van het product.
- Financiële sponsor (vb.: subsidie, zorgkantoor, sponsor, begroot binnen de organisatie).

Meer lezen: www.zorgvoorinnoveren.nl



Het product wat je implementeert is van invloed op het verloop van de implementatie



- [Implementatie van een nieuw, nog niet uitontwikkeld product](#)
- [Implementatie van een uitontwikkeld product](#)
- [Een innovatie implementeren, vanuit persoonlijke wensen van individuele klanten](#)

(klik op 1 van de hier boven genoemde producten. Per product wordt het volgende uitgewerkt)



Implementatie van een nieuw, nog niet uitontwikkeld product



ABENA NOVA – De slimme luiers

Een product van een co-creatie tussen Abena, MediSens en Stichting Philadelphia zorg.



Het begon met enthousiasme voor het product

Dankzij sensortechnologie kan op de millimeter nauwkeurig de vochtinhoud in het incontinentiemateriaal worden gemeten. Via een app op een mobiele telefoon kunnen zorgmedewerkers zien in welke mate de luiers van hun cliënten verzadigd zijn en vervangen moeten worden.

Voor de cliënt

- Minder natte bedden of natte kleding.
- Voorkomen van huidletsel.
- Afname van schaamte.
- Worden 's nachts minder vaak onnodig gewekt.

Voor de zorgmedewerker

- Minder fysieke belasting.
- Efficiënter werken.
- Levert persoonsgerichte zorg. De luier geeft namelijk inzicht in plaspatroon van de cliënt.
- Meer tijd voor andere zorg en aandacht.

Doorontwikkelen was een belangrijk onderdeel van de implementatie

- De sensor clip die aan de luier gekoppeld moet worden was in de eerste instantie wit en werd daardoor gemakkelijk met de luier weggegooid. Dit werd teruggekoppeld aan MediSens en de oplossing bleek simpel. Nu is de clip blauw en wordt nauwelijks tot niet meer weggegooid.
- De luier was door het matje met sensoren erg dik en van krakend materiaal. Dit werd teruggekoppeld aan Abena die ervoor zorgde dat de sensoren direct op de luier gedrukt werden en niet meer op het matje. Deze aanpassing nam wat meer tijd in beslag, maar het verschil was de moeite waard!



Ze gingen door want het had een toegevoegde waarde voor de klant

“Het was mooi om te zien hoe hij rustiger en zelfstandiger werd toen ieder verschoonmoment doelgericht was en niet meer onnodig zijn privacy werd geschonden”

“Mijn collega’s zien nu meer de toegevoegde waarde van zorgtechnologie door de slimme luier”.

“We troffen mw. A altijd helemaal nat aan met de ochtendzorg. De slimme luier maakte inzichtelijk dat mw. iedere ochtend rond hetzelfde tijdstip urineerde. Het doorlek moment werd voorkomen en ook de slimme luier was na verloop van tijd voor de nacht overbodig.”

Die succesverhalen leidden tot opschalen van het gebruik van de slimme luier

Na de pilotfase werd er een projectteam opgezet. Andere locaties hoorden over de slimme luier en benaderde het projectteam omdat zij ook graag wilden starten met de slimme luier. Binnen twee jaar tijd ging de opschaling van 1 naar 16 locaties binnen Philadelphia.

Leuk om te weten!

Het succes ging als een lopend vuurtje:

- In 2018 wint de Abena Nova de Nationale Zorginnovatie Publieksprijs.
- In 2019 wint Evean met de implementatie van de Abena Nova de Challenge Verpleeghuizen van de Toekomst.



Links:

- [Succesvol opschalen](#)
- [Abena Nova](#)
- [Evean](#)



Implementatie van een uitontwikkeld product



MEDEYE – technologie die verpleegkundige helpt medicatie te verifiëren.

Geïmplementeerd door (ouderen)zorgorganisatie Interzorg



Het begon met een probleem

In de ouderenzorg wordt de medicatie vaak aangeleverd in een baxterrol. Als de medicatie tussentijds wordt gewijzigd, wordt de baxterrol niet automatisch aangepast. Dit is foutgevoelig. Interzorg zocht naar een innovatie die het risico op medicatiefouten door tussentijdse medicatiewijzigingen vermindert. Tegelijkertijd zocht Interzorg een oplossing voor de schriftelijke registratie. Zij hebben verschillende partijen benaderd en de potentie van meerdere innovaties onderzocht. Interzorg kwam uit bij MedEye. De technologie van MedEye verifieert alle soorten medicatie op juistheid en helpt de verpleegkundige met een efficiënte en correcte registratie.

Voordelen

- Minder medicatie fouten.
- Medicatie hoeft niet door een tweede persoon gecontroleerd te worden (arbeidsbesparend).

Maar ook een doorontwikkelde innovatie sluit niet (altijd) feilloos aan op de praktijk

- De medicatiekarren, zoals in gebruik bij Interzorg, waren nog niet geschikt voor de MedEye. Daar moest dus een oplossing voor bedacht worden.
- De wifi deed het niet even goed op de verschillende delen van de afdeling. Een kleine aanpassing in het wifibereik kan leiden tot een grote verbetering in het gebruiksgemak. MedEye was ontwikkeld voor gebruik in ziekenhuizen, maar werd nog niet ingezet binnen de ouderenzorg.
- De werkprocessen in verpleeghuizen zijn heel anders dan in ziekenhuizen. Dit leidde er toe dat er in het begin veiligheidsissues waren.





Bijvoorbeeld: In de meeste situaties wordt een toepassing als MedEye binnen 1 organisatie geïmplementeerd. In het geval van Interzorg ontstond er een samenwerking met het ziekenhuis. Daardoor werd de software van Medeye binnen Interzorg geïmplementeerd, maar werden delen van de software ook in het ziekenhuis belegd. De wijze waarop privacy gevoelige data hierdoor uitgewisseld kon worden, werd daarmee een nieuwe uitdaging. Ook is de logistieke situatie binnen een ziekenhuis wezenlijk anders dan tussen een zorgorganisatie (Interzorg) en een ziekenhuis. In combinatie met verschillen in de wijze van werken rondom medicatiedeling, gaf dit ook nieuwe uitdagingen in de implementatie.

Ze gingen door want het had een toegevoegde waarde voor de klant én medewerkers

- Een van de medewerkers die al zeker 20 jaar werkzaam is in de verpleging gaf aan niet gewend te zijn om met computers te werken. Zij zag ook erg op tegen de komst van de nieuwe techniek. Achteraf vond zij dat dit de beste innovatie is die ze in haar werk was tegen gekomen.
- Vanuit de eerste pilot bleek dat het aantal medicatiefouten na introductie van de MedEye nagenoeg op 0 uit kwam. Let wel: een succes op dit terrein gaat hand in hand met het nakomen en in stand houden van de gemaakte werkafspraken en het vasthouden aan de wijzigingen in werkproces. Sturing op dit soort gedragsverandering is van groot belang.

Die succesverhalen leidden tot opschalen van het gebruik van de MedEye

De pilot was uitgevoerd op 1 afdeling van 1 locatie. Op deze afdeling was de innovatie een succes. De vervolgstap was opschalen naar de twee andere afdelingen op dezelfde locatie. En weer later werd er opgeschaald naar een afdeling op een andere locatie. Op iedere volgende locatie liep er een medewerker van de pilot/vorige afdeling mee. In augustus 2017 sloten Interzorg en Mint Solutions- MedEye een meerjarig samenwerkingscontract. Het streven is dat eind 2019 alle 9 afdelingen van Interzorg met MedEye werken.

Leuk om te weten!

De projectleider van Interzorg zag dat het project in aanmerking kwam voor het kwaliteitsverbeterproject bij het Zorgkantoor. Interzorg heeft dit project aangeschreven en een vergoeding gekregen, waardoor de pilotfase medegefinancierd kon worden. Daarmee werd het een extra stimulans om een dergelijke innovatie uit te proberen.

Links:

- [MedEye](#)
- [Interzorg](#)



Een innovatie implementeren vanuit persoonlijke wensen van individuele klanten



TINYBOTS TESSA – Het sociale zorgrobotje

Geïmplementeerd door gehandicaptenorganisatie 's Heeren Loo



Het begon met de vraag van 1 cliënt

Bij gehandicaptenorganisatie 's Heeren Loo hebben ze een innovatiecentrum. In dit centrum werkt een innovatie team die technologische innovaties omarmt en uitprobeert. Hun theorie is dat wanneer je de vraag van 1 cliënt goed uitwerkt en een innovatie passend laat aansluiten, dat diezelfde innovatie ook op te schalen is naar andere cliënten. Zo kwam de vraag van een moeder. De moeder gaf aan dat haar dochter veel baat heeft bij eenduidigheid en structuur. Zij vroeg of er niet een mooie innovatie is die haar dochters leven rustiger en makkelijker kan maken.



Ze werden enthousiast over deze innovatie

Het innovatieteam van 's Heeren Loo ging met deze vraag aan de slag. De kracht zit hem in goed luisteren naar de vraag en open staan voor nieuwe ideeën. Tinybots werd benaderd en gaven een presentatie over het sociale robotje Tessa. Bij die presentatie waren de moeder van het meisje, het innovatieteam, medewerkers en gedragswetenschappers van 's Heeren Loo aanwezig. Tessa helpt mensen met een cognitieve beperking tips en geheugensteuntjes voor dagstructuur en helpt activeren.



Voor deze cliënt was het een succes!

“Tessa werd de stabiele factor. Waar mensen soms een gevoel of oordeel door laten door schemeren communiceert Tessa altijd op dezelfde manier. Cliënten die gevoelig zijn voor de houding van hun begeleider zullen veel baat hebben bij de Tinybots Tessa”

Niet alles is perfect

- Ondanks dat Tessa is aan te passen aan persoonlijke voorkeuren sluit het robotje niet bij elke cliënt goed aan. Bijvoorbeeld wanneer iemand snel is uitgekeken op producten of speeltjes.
“De eerste twee weken werkte het sociale robotje ontzettend goed voor deze jongen, maar van de een op andere dag was hij er op uit gekeken en negeerde hij Tessa”
- Soms kan de robot vastlopen, maar dit heeft bijna altijd te maken met de wifi die niet goed werkt. Niet met de robot zelf.
- Tessa is een stabiele factor, maar het gevaar kan zijn dat iemand volledig afhankelijk wordt van de robot. “Dat doe ik niet want de robot heeft het niet gezegd”. Het is daarom belangrijk dat je de robot hierop aanpast. Bijvoorbeeld door in te stellen dat de robot aangeeft dat hij/zij naar de woonkamer moet gaan en daar van de begeleider de volgende opdrachten krijgt.

Eén succes leidt tot meer successen

De positieve effecten en verhalen van Tessa verspreidden zich als een lopend vuurtje. Er waren al snel 4 andere geïnteresseerden. Eind 2018 waren er 5 cliënten die intensief gebruik maakten van Tessa. Nog steeds groeit dit aantal.

Leuk om te weten!

De looks, muziek, taal en geluiden zijn allemaal aan te passen aan de wensen en gewoontes van de cliënt. Ook is het mogelijk om als familie of verzorger een appje te sturen die Tessa dan hardop uitspreekt. Zo kan je bijvoorbeeld aangeven dat je onderweg bent, zodat de cliënt zich kan voorbereiden op de komst van het bezoek.



Links:

- [De Innovatieruimte](#)
- [Tinybots](#)



Service & contact



Kijk op

www.zilverenkruis.nl/zorgkantoor/zorgaanbieders

Schrijf naar

Zilveren Kruis Zorgkantoor
Postbus 353
8000 AJ Zwolle

Bel ons

Telefoon (038) 456 78 88
Bereikbaar maandag tot en met vrijdag van 08.00 - 18.00 uur

Mail ons

Ga naar 'contact' op onze website
www.zilverenkruis.nl/zorgkantoor/zorgaanbieders/contact
en kies voor 'mail ons'

Deze brochure is een uitgave van het Zilveren Kruis Zorgkantoor N.V. KvK 34245138.

Disclaimer

Aan de informatie die in deze brochure is opgenomen kunt u geen rechten ontleen. De informatie die u aantreft komt van betrouwbare bronnen.