

Hoe Avoord Zorg en Wonen voor haar cliënten een comfortabel en veilig thuis creëert

Avoord Zorg en Wonen biedt ouderenzorg in Etten-Leur en omgeving. Met 11 verschillende zorg- en woonlocaties en thuiszorg in het dienstenpakket is telecommunicatie een belangrijk onderdeel van de bedrijfsvoering. WCS TeleAdvies is sinds 2009 de onafhankelijk adviseur ten aanzien van telefonie en zorgalarmering bij Avoord. Wij spreken adjunct-directeur dhr. Verschuren over de rol van telefonie, zorgalarmering en plaatsbepaling om veiligheid en comfort voor cliënten te garanderen en tegelijkertijd het zorgproces zo efficiënt mogelijk in te richten.

“Bij ons woont iedereen die de regie over zijn eigen leven kan voeren in een levensloopbestendig appartement.”

Een nieuwe manier van denken over zorg

“Bij ons woont iedereen die de regie over zijn eigen leven kan voeren in een levensloopbestendig appartement, welke we al sinds 2002 zijn gaan bouwen. Daarmee hebben we aardig geanticipeerd op al het geweld wat momenteel vanuit de overheid over ons uitgestort wordt. Heel de ouderenzorg gaat op de schop. Dat is een logische ontwikkeling want het aantal ouderen neemt toe, maar de collectieve lastendruk kan niet meer verhoogd worden. We komen echter uit een verzorgingsmaatschappij waarin er voor iedereen een oplossing is, gefinancierd uit collectieve middelen. Maar we moeten terug naar de basis. Primair zorg je voor jezelf, secundair zijn de mensen om je heen zoals familie en vrijwilligers. Als dat ook niet meer mogelijk is, kom je in aanmerking voor professionele zorg, die vergoed wordt. Daarmee gaan we afscheid nemen van een cultuur van ‘recht hebben op’. Dit zijn echter wel de gevoelens die de meerderheid van onze cliënten heeft. Daar zit een uitdaging, om deze scope veranderd te krijgen. Ook zorgmedewerkers staan voor een grote verandering. Zij gaan van de rol van zorgverlener die alles overneemt van de cliënt, naar zorgcoach die dat hele sociale netwerk rondom de cliënt vorm en inhoud geeft en ervoor waakt dat de cliënt de juiste zorg krijgt en daarbij zo min mogelijk een beroep doet op collectieve middelen. Dat is een hele uitdaging.”

Levensloopbestendige woningen met goede telefonievoorzieningen

De levensloopbestendige woningen van Avoord zijn ruim 80 m², met een volwaardige badkamer en keuken. Dhr. Verschuren: "Dergelijke appartementen zijn makkelijker in de markt te zetten en te verhuren dan een kamer in een traditioneel verzorgtehuis. Hiermee voorkom je eventuele leegstand. De afgelopen 10 tot 12 jaar hebben we daarom deze traditionele kamers vervangen voor deze comfortabele appartementen."

Telefonie en zorgalarmering levert een belangrijke bijdrage aan het woon- en leefcomfort in deze woningen. Elk appartement is voorzien van een zorgtelefoon die tegelijk dienst doet als intercom en waarmee ook binnen de muren gebeld kan worden. Cliënten kunnen makkelijk met elkaar contact hebben zonder de woning te hoeven verlaten. Er zit ook een halszender op aangesloten waarmee men overal in huis kan alarmeren, in combinatie met een trekkoord in de badkamer. Dhr. Verschuren: "Uitdaging voor de toekomst is dat je via GPS zou kunnen zien waar cliënten zich bevinden, in en rondom het gebouw. Deze mogelijkheden zijn nu nog heel beperkt en prijzig."

Het GSM tijdperk in de thuiszorg

Dhr. Verschuren: "Ook aan de bedrijfsmatige kant hebben we veel baat van de goede telefonische verbindingen. Neem bijvoorbeeld ons Cliënt Service Bureau. Deze heeft een 0800-nummer dat iedereen in onze omgeving kan bellen en waar mensen alle informatie kunnen krijgen over onze zorg, ondersteuning en welzijn. Wat betreft de bereikbaarheid onderling van medewerkers, daar staan we nu echt aan het begin van het GSM tijdperk. Met name onze thuiszorgmedewerkers, deze zijn allemaal gefaciliteerd met een smartphone waarop ze het zorgdossier van de cliënt kunnen raadplegen en de tijd kunnen registreren die ze bij een cliënt doorbrengen. Verder kunnen ze communiceren met collega's, hun agenda zit erin en de routes die ze moeten rijden. We gaan er steeds meer gebruik van maken. In de toekomst denken we dan ook aan een eigen bedrijfsnetwerk."

"Uitdaging voor de toekomst is dat je via GPS kan zien waar cliënten zijn, in en rondom het gebouw."

Veilige zorg met plaatsbepaling

Een specifiek voorbeeld van de succesvolle begeleiding door WCS TeleAdvies is de telefonie- en zorgoproepomgeving in het hospice. Dhr. Verschuren: “Deze omgeving draait naar ieders tevredenheid, maar ook hier willen we nog wel een aantal verfijningen aanbrenge. Een praktisch voorbeeld uit ons Cliënt Service Bureau is dat onze relatiebeheerders momenteel nog niet kunnen zien hoeveel mensen in de wacht staan. Daarnaast willen we ook de optie gaan bieden om teruggebeld te worden als er lange wachttijden zijn. Deze service past namelijk uitstekend bij onze doelgroep. In het hospice hebben we verder plaatsbepaling van onze cliënten in het gebouw. Stel een cliënt geeft een alarm af via de halszender, dan komt deze melding binnen op een toestel en kan de verpleegkundige meteen op een scherm zien waar deze cliënt is. Dit soort toevoegingen dragen allemaal bij aan de veiligheid van de cliënt.”

Belangrijkste uitdaging: Integreeren van verschillende systemen

De grootste uitdaging volgens dhr. Verschuren is het bouwen van één centrale communicatie-infrastructuur, ondanks de diversiteit in systemen die er in de loop der jaren gekomen is: “We zijn 10 tot 12 jaar aan het bouwen geweest en in die tijd zijn er verschillende systemen van verschillende leveranciers in de gebouwen geïntroduceerd. Een keuze voor een andere leverancier kwam bijvoorbeeld voort uit ontevredenheid over een bepaalde oplossing. Het zou wel handig zijn als deze verschillende systemen met elkaar zouden kunnen communiceren. Er zijn inmiddels softwarebedrijven hiervoor die mogelijkheden zien. Dit voorkomt ook wel dat alle equipment die je hebt op een bepaald moment allemaal vervangen moet worden. Zo zou je een zo hoog mogelijk rendement kunnen halen uit alle apparatuur die je binnen hebt. Een ideale situatie dus. Daar zijn we nu met de adviseur van WCS TeleAdvies naar aan het kijken. Hij verkent voor ons de markt en inventariseert welke bedrijven een speler zijn en hoe ze hun spel spelen: op welke manier configureren ze die software, wat zijn de kosten en de mogelijkheden?”

Voor het realiseren van een dergelijke centrale infrastructuur komt de deskundigheid en objectiviteit van de adviseur goed van pas. Wij zijn heel tevreden met het werk van WCS TeleAdvies, daarom komen we ook steeds weer terug.”

“Wij zijn heel tevreden met het werk van WCS, daarom komen we ook steeds weer terug.”

WCS TeleAdvies is sinds 2009 de adviseur ten aanzien van telefonie en zorgoproepen bij Avoord Zorg en Wonen. WCS TeleAdvies begeleidt Avoord in de juiste richting en biedt inzicht in “wat te doen”. Zij stellen de klant en het werkproces centraal, brengen daarbij de wensen en eisen in kaart en werken volgens een plan van aanpak die leidt tot juiste en afgewogen beslissingen. Een greep uit de werkzaamheden: functionele en technische inventarisatie, opstellen visiedocument en Programma van Eisen, uitzetten RFI, begeleiden offertetraject en uitvoeren marktonderzoek.

Waarom WCS TeleAdvies

Om telefonie, zorgalamering en domotica op een betrouwbare en toekomstbestendige manier met elkaar te integreren en de juiste infrastructuur te kiezen is kennis nodig. WCS TeleAdvies heeft deze kennis ruimschoots in huis. Wij kennen de leveranciers, het zorgproces en de techniek en hebben ruime ervaring met onafhankelijke advisering en projectmanagement bij zorginstellingen zoals Avoord, SVRZ, GGZ Noord- en Midden-Limburg, Vitras, Promens Care, De Zorgboog, Philadelphia en De Waerden. Neem gerust contact met ons op voor meer informatie of een vrijblijvende kennismaking.

**“Om telefonie,
zorgalamering en
domotica op een
betrouwbare manier
met elkaar te
integreren is kennis
nodig.”**



Wilco Smit, Business Consultant

**WCS TeleAdvies B.V. | Stemerdingweg 5 | Soesterberg
0346 - 350808 | www.wcsteleadvies.nl | info@wcsteleadvies.nl**