

“Waar zijn de spullen als je ze nodig hebt?”

4 zorgorganisaties, 1 innovatieagenda, 4 thema’s: onder de noemer ‘samen innoveren en slim organiseren’ onderzoeken ActiVite, DSV | verzorgd leven, Libertas Leiden en Topaz hoe ze technologische innovaties kunnen toepassen in het verpleeghuis. Topaz koos voor het thema ‘werkprocessen en werkdruk’ en kijkt naar het efficiënter gebruik van hulpmiddelen. Een proef met asset tracking geeft veelbelovende resultaten. Projectleider Maarten Ellenbroek en kwaliteitsverpleegkundige Gerda Nijgh vertellen. “Je ziet dat het tijd oplevert.”

Op de 5^e verdieping van verpleeghuislocatie Topaz Zuydtwijck zijn een paar kamers ingericht. Er staan bedden, nachtkastjes, een tillift, een paar infuuspalen, een rolstoel, een medicijnkar. Maar bewoners zijn er niet. Gelukkig maar, want het is er ook een beetje een rommeltje. Overall staan dozen, plafondplaten ontbreken en kabels hangen naar beneden. Maarten Ellenbroek wijst op de wifi access points – mét bluetooth-functionaliteit – en laat de kleine zendertjes in de vorm van een pastille zien op de meubels en de hulpmiddelen. Dit is het innovatielab van Topaz en Maarten heeft hier net het eerste onderzoek naar asset tracking afgerond. Hij laat de app zien waarmee medewerkers straks snel kunnen achterhalen waar de tillift of de infuuspaal staat en of er nog bedden met anti-decubitis matrassen vrij zijn. En zo ja, waar deze zich bevinden. “Het gebruik van hulpmiddelen, en vooral de beschikbaarheid, is in elke zorgorganisatie een issue. Waar zijn de spullen als je ze nodig hebt? Het zoeken naar hulpmiddelen staat hoog op het frustratielijstje van zorgmedewerkers.”

Vaste parkeervakken

Niet zo gek dus dat Topaz asset tracking als onderwerp voor een pilot koos. En dat deze pilot in Revitel, het revalidatiehotel van Topaz, had moeten plaatsvinden. “Revitel heeft lange gangen”, vertelt kwaliteitsverpleegkundige Gerda Nijgh. “Je moet dus veel lopen. Dan zit je er niet op te wachten dat je eerst naar spullen moet zoeken, voordat je zorg kunt verlenen.” Bij Revitel loopt op dit moment een lean-project, het gebruik van de hulpmiddelen is een van de onderwerpen. “We hebben vaste ‘parkeervakken’ voor bijvoorbeeld de tilliften en de medicijnkarren gemaakt. Als je ze gebruikt hebt, moet je ze daar terugzetten. Maar dat gebeurt nog niet altijd.” Irritatie is het gevolg. “Irritatie dat de spullen weg zijn, maar ook dat je collega’s zich niet aan de afspraken houden en dat je – door het zoeken – minder tijd overhoudt voor de zorg.”

Pizzakoerier volgen

Dat moet toch anders kunnen? Maarten wilde dat graag onderzoeken. “Als ik op mijn telefoon kan volgen waar de pizzakoerier met mijn pizza rijdt, moet dat ook met tilliften kunnen.” Maar dat bleek wel iets minder makkelijk dan gedacht. De nauwkeurigheid was bijvoorbeeld een aandachtspunt. “Het is niet zo belangrijk als op mijn telefoon de real-time locatie van de pizzakoerier 500 meter achterloopt. Maar hier kan dat niet. Want 500 meter verderop zit je in een ander pand. Ons systeem moet de locatie van de hulpmiddelen op 1 à 2 meter nauwkeurig weergeven. En bovendien onderscheid kunnen maken tussen de verdiepingen in een gebouw.” Maarten keek naar verschillende systemen. Daarbij stak hij zijn licht op bij de logistiek, waar asset tracking al heel gewoon is. Uiteraard lette hij op kwaliteit én kosten. Hij koos uiteindelijk voor wifizenders met een extra functionaliteit. Met kleine zenders op de hulpmiddelen levert dat een nauwkeurig trackingsysteem op. De eerste resultaten in het innovatielab zijn veelbelovend.

Plafonds openbreken

Dat de pilot toch niet in Topaz Revitel plaatsvond had overigens een goede reden. “Plafonds openbreken, kabels aanleggen, de plafonds weer dichtmaken had veel te veel overlast gegeven”, zegt Maarten. “Zeker nu het alleen nog maar een test was. Je vermoeit toch mensen die aan het revalideren zijn.” Met hulp van een stagiair Gezondheidstechnologie van de Hogeschool Rotterdam nam hij de situatie in Revitel wel als uitgangspunt. “De stagiair heeft medewerkers van Revitel

geïnterviewd en geobserveerd hoe ze nu met hulpmiddelen omgaan. Vervolgens hebben we bepaalde situaties nagedaan in het innovatielab. En dan zie je dat het tijd oplevert. Het is per keer misschien niet heel opzienbarend, je moet denken aan halve tot hele minuten. Maar als je al die tijd van alle medewerkers over een bepaalde periode bij elkaar optelt, is het veel. En daar komt nog bij dat de irritatie afneemt.”

Meer mogelijkheden

Tijdwinst resulteert in meer kwaliteit van zorg en minder overwerken. “Daarmee hebben we de investering die we moeten doen eigenlijk al verantwoord”, aldus Maarten. “Hoe mooi is het dan dat het systeem nog veel meer mogelijkheden biedt. Als we het toch gaan gebruiken, kunnen we daar ook van profiteren.” Hij noemt ‘location based event pushing’ als voorbeeld. “Dan krijg je een bericht op je telefoon op basis van waar jij je bevindt. Als jij in de buurt van kamer 40 bent, krijg jij het alarm van kamer 40 en niet jouw collega die aan de andere kant van het pand is. Medewerkers dragen een zender bij zich zodat het systeem kan zien wie het dichtst in de buurt is van de kamer waar hulp nodig is.” Ook kun je via het systeem collega’s vinden. “Als jij bij een cliënt met agressief gedrag bent, is het heel fijn te weten dat jouw collega’s altijd weten waar je bent.” Voor bezoekers en familie kan het systeem dienen als ‘wayfinding’. “Een soort Google Maps, maar dan in je eigen gebouw. Zeker in Topaz Revitel kan dat handig zijn, omdat revalidanten daar meestal niet zo heel lang verblijven.”

Te weinig bagagekarretjes

En dan is er nog de mogelijkheid om de hulpmiddelen efficiënter te gebruiken. Maarten haalt een onderzoek op een vliegveld aan. “Passagiers klaagden dat er te weinig bagagekarretjes waren. Het vliegveld liet de karretjes traceren. Toen bleek dat 40% van de karretjes nooit gebruikt werd. Simpelweg omdat ze op de verkeerde plek stonden. In plaats van meer karretjes aan te schaffen, hebben ze de basisstations een andere plek gegeven.” Asset tracking kan dus ook antwoord geven op fundamentele vragen als ‘Waar kunnen we de spullen het beste neerzetten?’ en ‘Zijn er piekmomenten in het gebruik?’. “In het verlengde van het lean-project zou dat voor Revitel betekenen dat ze de parkeervakken op de efficiëntste plek kunnen tekenen. Daar waar de tilliften of de infuuspalen het meest gebruikt worden.”

Stopwatch

Rest de vraag of de resultaten van het onderzoek interessant genoeg zijn om verder te gaan. Maarten zegt volmondig ja. “Maar voordat we Revitel serieus gaan ombouwen moeten we nog weten hoe lang medewerkers precies zoeken naar spullen. De bewijzen zijn nu nog niet hard genoeg.” Hier speelt Gerda een belangrijke rol. “We gaan een nulmeting doen. Dat doen mijn collega’s en ik gewoon zelf, met een stopwatch. We houden bij hoe lang we op zoek zijn naar spullen. Ook ga ik één collega volgen, dan loop ik dus met de stopwatch achter hem of haar aan.” Als kwaliteitsverpleegkundige is ze 2 dagen per week vrijgeroosterd voor dit soort onderzoeken. Ze denkt dat asset tracking de zorg echt kan verbeteren. “Je wilt je tijd niet verdoen aan zoeken naar spullen, je wilt die tijd aan zorg besteden. Een kanttekening is wel dat het allemaal via je mobiel gaat. Niet iedereen kan even goed omgaan met nieuwe technologie, dat moet je echt leren. Maar we zijn nu al een aantal maanden bezig met het elektronisch cliëntendossier Ysis en dat gaat gelukkig goed. Het asset-tracking-systeem is best eenvoudig, ik verwacht dat het wel lukt.”