

Zorg bieden zonder zorgen

Markenheem omarmt innovatie met KPN ZorgVrijThuis

De klant

Markenheem is zorgaanbieder in verpleeghuis- en thuiszorg. De organisatie werkt in de gemeenten Doetinchem en Bronckhorst. Markenheem levert hoogwaardige, persoonlijke zorg. In 5 woonzorgcentra aan ruim 380 cliënten, en aan huis bij meer dan 500 cliënten.

De vraag

In de zorg staat veiligheid voorop. Daarin speelt persoonsalarmering een belangrijke rol. Markenheem werkte voorheen met analoge persoonsalarmering en verschillende losse systemen voor de verpleeghuiszorg (intramuraal) en de thuiszorg (extramuraal). Met de bouw van een nieuw verpleeghuis, groeide de wens om 1 geïntegreerd digitaal systeem te gebruiken, dat kon worden ingekocht bij 1 partij. Enig obstakel? Het gebrek aan internet bij de oudere bewoners: minder dan 10 procent is aangesloten.

De aanpak

Markenheem stelde vooraf een uitgebreid eisenpakket samen en koos uiteindelijk voor KPN ZorgVrijThuis: een digitale oplossing die ouderen in staat stelt langer thuis te blijven wonen. Het biedt de zekerheid aan de cliënten van Markenheem dat zij in huis met 1 druk op de knop van hun halszender op iemand terug kunnen vallen. ZorgVrijThuis kan zowel binnen de verpleeghuiszorg als in de thuiszorg gebruikt worden, wat Markenheems vraag naar een geïntegreerd platform beantwoordt.

Het resultaat

Na de door KPN begeleide uitrol bij de honderden cliënten, werkt KPN ZorgVrijThuis inmiddels al meer dan een jaar naar tevredenheid. Cliënten kunnen nu altijd en overal in huis hulp invoeren. Het verhoogt de efficiëntie door een zorgcentrale als extra schakel aan de keten toe te voegen en het maakt rapportage mogelijk. Zo monitor je bijvoorbeeld de status van de batterij vanaf afstand of zie je of de netbox offline is. Een veiligheidsvangnet dat essentieel is voor de zorg.

Door de groeiende vergrijzing raken verpleeghuizen steeds voller. Van senioren wordt verwacht dat zij hun zelfstandigheid vergroten. En in 2014 werd een wet aangenomen die stimuleert dat ouderen langer thuis blijven wonen. Daardoor groeit de zogeheten extramuraal zorg: zorg op afstand, buiten de muren van een zorginstelling. Dit biedt niet alleen meer vrijheid, maar vraagt ook om een grotere zelfredzaamheid van de ouderen zelf. Digitale persoonsalarmering – gedragen om de hals en mét

spreekluisterverbinding – geeft de cliënt, de familie en de zorginstelling de zekerheid dat zorg altijd dichtbij is. Jaap Sprey is bouwmanager bij Markenheem. Hij vertelt over de overstap naar KPN ZorgVrijThuis.

Welke behoefte had Markenheem op het gebied van persoonsalarmering?

“Voorheen maakten we gebruik van analoge persoonsalarmering, maar met de bouw van een nieuw verpleeghuis



in het vooruitzicht, wilden we in 2013 kijken naar een toekomstbestendige oplossing. Natuurlijk is een digitale variant dan het eerste waar je aan denkt. Toch is dit in onze sector een innovatieve en gedurfde keuze, want veranderingen in de zorg worden vaak als lastig ervaren. Bovendien zijn onze extramurale cliënten nauwelijks online, wat de uitdaging alleen maar groter maakte. Dat betekent namelijk dat we ervoor moesten zorgen dat op alle adressen internet werd aangelegd. Ik ben dan ook blij dat de accountmanager van KPN ons vanaf het begin goed heeft begeleid. Dat heeft er mede voor gezorgd dat we zo tevreden zijn over de dienst en de samenwerking.”

Hoe verliep het proces?

“Om de impact voor de cliënten zo klein mogelijk te maken, organiseerden we een aantal bewonerssessies. Hierin legden we aan hen uit wat er ging gebeuren, en hoe KPN ZorgVrijThuis precies werkt. Maar ook wat de voordelen

Kunnen vertrouwen op je partners is ontzettend belangrijk, zeker in de zorg

zijn en waarop gelet moet worden in het gebruik. De uitrol in de nieuwbouw ging vrij vlot. Dat is ook logisch, want binnen een nieuw leeg gebouw heb je letterlijk alle ruimte om je gang te gaan. KPN zorgde gedurende het hele proces voor een zo goed mogelijke uitvoering en overleg met andere operationele partijen.”

Wat zijn voor Markenheim de voordelen van KPN ZorgVrijThuis?

“Allereerst is onze zorgketen uitgebreid. Voorheen kwamen meldingen direct bij onze wijkverpleegkundigen binnen. Nu gaan de oproepen eerst naar Zorgcentrale Noord. Zij bepalen of er daadwerkelijk zorg nodig is, of dat de cliënt eigenlijk een sociale hulpvraag heeft. Denk dan aan dingen als het binnenhalen van de luifel, of simpelweg een praatje maken. Dat hier nu op gefilterd wordt, is prettig voor de thuiszorg, omdat ze zo echt de juiste zorg kunnen verlenen. En dat maakt efficiënter werken mogelijk. Daarnaast is de spreekluisterfunctie in de halszender ideaal.

Nu hoeft de cliënt niet meer te communiceren via een vast punt in de ruimte, maar kan hij overal spraakverbinding maken met 1 druk op de knop. Zelfs in de douche! Dat verhoogt de veiligheid aanzienlijk. Zo hebben onze cliënten de zekerheid dat zorg altijd dichtbij is. Verder spreekt de eenvoudige ‘plug & play’-installatie ons ontzettend aan. De eerste uitrol was grootschalig, maar er komen natuurlijk regelmatig nieuwe cliënten bij. Onze technische dienst verbindt hen dan heel makkelijk met ZorgVrijThuis, zonder dat er bekabeling nodig is. Een ander groot pluspunt is dat we nu kunnen rapporteren: we krijgen meer data waarop we kunnen sturen, wat belangrijk is voor onze bedrijfsvoering. En het biedt ook voordelen voor de bewoners. We zien welke netbox er offline is en van welke halszender de batterij leeg is. Daarop ondernemen we dan meteen actie.”

Heb je nog inzichten die je wilt delen?

“Kunnen vertrouwen op je partners is ontzettend belangrijk. Want vernieuwing is soms moeilijk, voor cliënten en voor medewerkers. Dat is de angst voor het onbekende. Ik vind dat wij vooral moeten doen waar we als organisatie goed in zijn, en dat is het verlenen van zorg. KPN is ervoor om ons te ondersteunen en mee te denken in ICT. Dat is hun specialiteit en dat vertrouwen geven ze mij ook. Daarnaast vind ik de bedrijfsmatige blik die KPN op onze business werpt erg prettig. In de zorg is dat wat mij betreft soms wel eens nodig.”

KPN Zorg

De zorgsector staat onder enorme druk om effectiever te werken. Iedereen moet een bijdrage leveren om oplossingen te vinden om de kwaliteit van zorg te verbeteren. Meer tijd, betere kwaliteit en meer comfort binnen de zorg voor iedereen is mede mogelijk door de inzet van ICT. Daarom ontwikkelde KPN verschillende praktische ICT-oplossingen die zorginstellingen helpen om hun doelstellingen te bereiken.

Meer informatie

Op kpn.com/zorg vindt u meer informatie over de zorgoplossingen van KPN. Neem contact op met uw accountmanager, of stuur een e-mail naar zorg@kpn.com.