

## Factsheet Good Practices & Ideas

GENERO is het netwerk voor ouderenzorg voor de regio Zuidwest-Nederland. Het netwerk is in 2008 gestart vanuit het Nationaal Programma Ouderenzorg (NPO) om de zorg voor ouderen met complexe hulpvragen te verbeteren. Good Practices & Ideas voor zorg en ondersteuning van (kwetsbare) ouderen zijn bijeengebracht, om van elkaar te leren en inspiratie op te doen voor de praktijk van ouderenzorg en -welzijn. GENERO voert ook drie transitie-experimenten uit om samenhang, kwaliteit en betaalbaarheid van ouderenzorg te verbeteren: Even buurten, Ketenzorg Ouderen Walcheren, Zorgprogramma voor Preventie en Herstel. [www.erasmusmc.nl/genero](http://www.erasmusmc.nl/genero).

### Good Idea – Zorgnet

**Domein:** Technologie – Zorg (Informeel/Formeel)  
**Regio:** West- en Midden-Brabant (Breda/Tilburg)

#### Doel

Zorgnet is een digitaal systeem voor zorg op afstand en biedt 24 uur per dag ondersteuning aan ouderen die zich onveilig voelen of die behoefte hebben aan extra contact met zorgverleners. Het kan in combinatie met thuiszorg worden aangeboden maar kan ook als zelfstandige dienst worden ingezet. Zorgnet wordt aangeboden in de regio's Tilburg en Breda.

#### Beeldcontact

Zorgnet stelt een oudere in staat om via televisie of touchscreen contact te leggen met een verpleegkundige die aangesloten is bij een zorgorganisatie (in dit geval Thebe). Met één druk op de knop verschijnt een verpleegkundige op de televisie. Via een camera op de televisie kan de verpleegkundige ook de oudere zien.

#### Alarmering en advies

Op ieder gewenst moment (24 uur per dag) kunnen de ouderen Zorgnet zelf starten, bijvoorbeeld als zij alarm willen slaan of omdat zij gevallen zijn en hulp nodig hebben. Zorgnet kan ook gebruikt worden om met een verpleegkundige te praten als ouderen ongerust zijn, of voor advies of voorlichting. De verpleegkundige beoordeelt de situatie en indien nodig wordt de contactpersoon van de oudere geïnformeerd en gevraagd bij de oudere langs te gaan.

#### Begeleiding / zorg op afstand

Zorgnet maakt het mogelijk voor verpleegkundigen om ouderen op afstand te begeleiden. Zij kunnen zelf contact opnemen met de ouderen om hen eraan te herinneren dat zij moeten eten, drinken en/of medicijnen moeten innemen. De verpleegkundige kan de oudere ondersteunen bij dagelijkse activiteiten, via het beeldscherm kijkt hij/zij met hem/haar mee. Via het systeem kan de oudere ook contact leggen met familie, vrienden of kennissen.

#### Wat is er nodig?

Om gebruik te kunnen maken van Zorgnet heeft de oudere een televisie of touchscreen nodig en een internetverbinding. De camera en het speciale modem waarmee de oudere verbinding kan maken met de verpleegkundige, ontvangt de oudere gratis. Familie, vrienden of kennissen die willen beeldbellen met de oudere via Zorgnet hebben een (tablet)computer nodig met internetaansluiting en webcam. Deelname aan Zorgnet betekent niet dat er een continue verbinding is met de verpleegkundige of mantelzorger: de oudere moet altijd toestemming geven om de verbinding tot stand te brengen.

#### Monitoring

Cliënten met een slechte gezondheid en/of de mantelzorgers van deze cliënten voelen zich thuis vaak onzeker en zijn angstig dat er iets gebeurt met de cliënt. Via Zorgnet kan een verpleegkundige op

afgesproken tijdstippen (vaak 's nachts) kijken hoe het gaat. Zo kan een mantelzorger even weggaan met de geruststelling dat de verpleegkundige het op afstand kan vaststellen als er iets gebeurt met de cliënt. Een bewegingsmelder / deurcontact met tijdschakelaar kan uitkomst bieden als een mantelzorger meteen wil weten wanneer een cliënt bijvoorbeeld 's nachts uit bed gaat, via een melding op Zorgnet wordt de mantelzorger hierover geïnformeerd.

## Praktisch overzicht

<b>Organisaties</b>	Zorgorganisatie Thebe (Tilburg) en ontwikkelaar van Telecom-producten voor de zorg TKH Care Solutions (Capelle aan den IJssel) levert de apparatuur.
<b>Specifiek doel</b>	Het project is erop gericht de ouderen langer zelfstandig thuis wonen doordat er 24 uur per dag zorg op afroep beschikbaar is.
<b>Doelgroep</b>	Ouderen met een zorgindicatie voor persoonlijke verzorging of verpleging. Ouderen zonder deze indicatie kunnen ook deelnemen, maar moeten de kosten van deelname aan Zorgnet zelf betalen. Het is belangrijk dat de ouderen goed genoeg kunnen zien en horen, anders wordt beeldbellen moeilijk en gaat de voorkeur toch uit naar persoonlijk contact.
<b>Ontwikkeling</b>	Zorgnet is ontwikkeld door Thebe. De technologie is ontwikkeld door TKH Care Solutions, onderdeel van de TKH Group.
<b>Uitvoering en rolverdeling</b>	Thebe heeft een zorgcentrale die bemand wordt door verpleegkundigen die contact met de ouderen op kunnen nemen, of andersom. Het aansluiten van de systemen (camera, modem, eventueel internetaansluiting) wordt gerealiseerd door de technische dienst van Thebe. Zorgnet wordt meestal ingezet in combinatie met fysieke thuiszorg. De thuiszorg en de verpleegkundigen van de zorgcentrale stemmen de zorg op elkaar af.
<b>Sinds wanneer in praktijk</b>	Sinds zomer 2011 wordt Zorgnet in de praktijk toegepast. Vanaf januari 2012 is de financiering structureel geregeld via de bestaande wet- en regelgeving binnen de AWBZ.
<b>Resultaten tot nu toe</b>	De cliënten zijn erg tevreden. De meeste verpleegkundigen die met Zorgnet werken zijn ook erg tevreden, maar een aantal van hen vindt het beeldcontact te kil en afstandelijk. In januari 2012 maakten 34 cliënten in de regio Tilburg en 15 in de regio Breda gebruik van het systeem.
<b>Reacties van de doelgroep</b>	De cliënten vinden het heel prettig dat er op elk moment van de dag een zorgverlener beschikbaar is en dat ze bijvoorbeeld niet afhankelijk zijn van het moment dat de thuiszorg komt om een vraag aan een zorgverlener te kunnen stellen.
<b>Financiering</b>	De ontwikkeling van Zorgnet als nieuwe dienst is gefinancierd door Thebe. Via de experimentele regeling 'Screen to screen zorg' in het kader van het subsidieprogramma Zorg op Afstand konden de kosten voor de inzet van de zorgcentralisten al vergoed worden. Deze regeling is inmiddels omgezet in een structurele regeling. De kosten voor de apparatuur worden vergoed vanuit de beleidsregel zorginfrastructuur.
<b>Randvoorwaarden voor implementatie</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bij deelname aan Zorgnet ontvangen ouderen een modem en camera van Thebe om de verbinding tot stand te brengen. Als ouderen geen computer bezitten, bestaat de mogelijkheid om via Zorgnet een Set Top Box (die ervoor zorgt dat ze kunnen beeldbellen via de tv) of een touchscreen-computer te krijgen.</li> <li>• Verpleegkundigen die via een zorgcentrale beschikbaar zijn, moeten in staat zijn om via het beeldscherm goed te kunnen communiceren met de ouderen. Het voeren van het gesprek via een beeldscherm verloopt namelijk anders dan wanneer zij persoonlijk bij de cliënt aanwezig zijn.</li> </ul>

---

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De camera moet zo geplaatst worden dat de verpleegkundige niet alleen de cliënt kan zien, maar ook een deel van de omgeving, zodat deze ook in de gaten kan worden gehouden. De omgeving vertelt ook iets over hoe het met de cliënt gaat: is het bijvoorbeeld rommelig in de huiskamer dan kan de verpleegkundige aan de cliënt vragen of er iets aan de hand is.</li> <li>• Thebe heeft een eigen technische dienst die de apparatuur bij de ouderen thuis installeert. In de beginfase werd de apparatuur door de leverancier geplaatst maar uit de praktijk bleken de meeste monteurs van een provider niet goed weten hoe zij met de ouderen om moeten gaan, vooral als ouderen in min of meerdere mate dement zijn en de monteur niet meteen begrijpen. Uit de praktijk bleek dat de cliënten dit vaak niet prettig vonden. De inzet van een eigen technische dienst die ervaring heeft met de omgang met ouderen, biedt dan zeker meerwaarde.</li> </ul>
<b>Succesfactoren en factoren die belemmerden</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De betrouwbaarheid van de apparatuur was een belemmerende factor, in de beginfase waren er enkele storingen. De technische dienst van Thebe is getraind om deze storingen op te lossen maar heeft nog niet veel ervaring.</li> <li>• Niet alle ouderen hadden thuis een internetverbinding. In het begin duurde het erg lang (6 weken) voordat deze ouderen over een werkende internetverbinding beschikten, maar inmiddels zijn er goede afspraken gemaakt met de provider en nu gaat het veel sneller.</li> </ul>
<b>Contactpersoon</b>	Laura Kallenberg, <a href="mailto:Laura.Kallenberg@thebe.nl">Laura.Kallenberg@thebe.nl</a>
<b>Website</b>	Voor meer informatie kunt u de folder bestellen via <a href="http://www.thebe.nl">www.thebe.nl</a> .

---