

Factsheet

Scan & Zorg



Anders Werken in de Zorg (AWIZ) heeft als doel om met minder tijd en inspanning, betere zorg en een fijne werkomgeving te leveren. Het programma richt zich op het arbeidsmarkt vraagstuk en het vergroten van cliënt- en medewerkerstevredenheid in de Verpleging, Verzorging en Thuiszorg (VVT). Binnen AWIZ wordt onderzoek gedaan naar slimme technologische oplossingen die de zorg efficiënter, beter en minder belastend voor zorgmedewerkers kunnen maken.

Deze factsheet focust op Scan & Zorg. In dit project streeft men ernaar om zorgmedewerkers via het scannen van een QR-code of NFC-tag toegang te geven aan de essentiële informatie welke nodig is voor eerste zorgmomenten. Denk hierbij aan omgangsadviezen, zorgafspraken en het reanimatiebeleid.

CONTEXT

In de zorg zijn er uitdagingen bij het vinden van de juiste cliëntinformatie in het Elektronisch Cliëntendossier (ECD). Het kost tijd en moeite om de benodigde gegevens te achterhalen. Ook is het vaak lastig om direct toegang te krijgen tot relevante informatie. Dit kan voor zowel flexwerkers als voor vaste medewerkers uitdagingen opleveren.

Voor flexwerkers is het van belang dat zij gegevens van de cliënten in kunnen zien, mede omdat zij de cliënten minder goed kennen. Toch kunnen flexwerkers om verschillende redenen geen toegang hebben tot de juiste cliëntinformatie. Dit leidt soms tot vragen aan vaste medewerkers. Daarnaast kost het vaste medewerkers soms ook relatief veel tijd om de juiste cliëntinformatie in te zien.

BETROKKEN ZORGORGANISATIES

- Thebe
- De Wijngaerd
- Zorggroep Elde Maasduinen



Figuur 1: Het Honingraatmodel (Suijkerbuijk, S., et al. (2021). *Technologie implementeren met het honingraatmodel*). Thebe en De Wijngaerd bevinden zich in de verkennende fase, Zorggroep Elde Maasduinen bevindt zich in de uitprobeerfase

DE TECHNOLOGIE

Scan & Zorg is een term die is gedefinieerd tijdens dit project, het is geen bestaande technologie. Eén van de oplossingen die in deze verkenning is meegenomen, is het plaatsen van een QR-code of NFC-tag bij de deur van de kamer van de cliënt. Een QR-code is een type barcode die met een smartphone of scanner toegang biedt tot informatie, zoals websites, contactgegevens of documenten. NFC is een technologie die draadloze communicatie mogelijk maakt, zonder fysiek contact. Een voorbeeld hiervan is het draadloos pinnen met je telefoon.

Met het project Scan & Zorg streeft men ernaar om een oplossing te vinden die het mogelijk maakt dat een zorgmedewerker via het scannen van een QR-code of NFC-tag toegang kan krijgen tot informatie die essentieel is voor het eerste zorgmoment op de kamer van een cliënt, zoals omgangsadviezen, zorgafspraken en het reanimatiebeleid.

Eén zorgorganisatie is gestart met de voorbereiding voor een pilot met de oplossing van IQ-Messenger, een merkonafhankelijk alarmeringsplatform. Deze oplossing gebruikt een NFC-tag bij de deur van de cliënt. Wanneer de zorgmedewerker deze scant met de zorgtelefoon, wordt automatisch, real-time en versleuteld informatie uit de ONS-database opgehaald en weergegeven als een cliëntkaart in de app. Deze cliëntkaart bevat de belangrijkste informatie voor het zorgmoment op de kamer, zoals de gewenste aanspreekvorm en verzorging. De cliëntkaart is afgestemd door de zorgorganisatie op de zorgbehoefte op de kamer van de cliënt. Gegevens worden na het zorgmoment automatisch verwijderd; er vindt geen opslag plaats. De oplossing biedt alleen inzage, geen rapportagemogelijkheid. De NFC-tags werken uitsluitend met de zorgtelefoons van de organisatie en alleen als deze verbonden zijn met het netwerk van de organisatie.

METHODE

Eén organisatie is in 2024 begonnen met de voorbereidingen voor een pilot met Scan & Zorg. Bij de andere twee organisaties lag de focus op het verkennen van de problemen waar zorgmedewerkers tegenaanlopen bij het verkrijgen van toegang tot de benodigde cliëntinformatie en de mogelijke oplossingen voor deze problemen. Het onderzoek is daarom verkennend van aard.

De onderzoeksvragen zijn als volgt:

1. *Tegen welke problemen lopen flexwerkers en vaste medewerkers aan om toegang te krijgen tot de cliëntgegevens die nodig zijn voor het eerste zorgmoment op de kamer van een cliënt?*
2. *Welke oplossingsrichtingen kunnen bijdragen aan de mogelijke problemen bij het verkrijgen van toegang tot de cliëntgegevens die nodig zijn voor het eerste zorgmoment op de kamer van een cliënt?*
3. *Wat zijn de criteria, eisen en wensen van een mogelijke oplossing?*

Deze onderzoeksvragen zijn beantwoord d.m.v. interviews met zorgverleners, een vragenlijst, contacten met externe partijen en de regionale AWIZ-programma sessies.

Uitdagingen bij het vinden van cliëntinformatie in het ECD

Uit de interviews blijkt dat medewerkers zich voornamelijk voorbereiden op diensten door informatie uit het Elektronisch Cliënten Dossier (ECD) en de zorgkaart te lezen via een laptop, tablet of telefoon. Sommige zorgmedewerkers maken papieren aantekeningen of lezen zich thuis in. Ook vindt er veel mondelinge overdracht plaats.

Uit de probleemverkenning blijkt dat de ervaren uitdagingen per organisatie verschillen. De ene organisatie kampt vooral met technische beperkingen zoals trage laptops, inlogproblemen en een tekort aan beschikbare apparaten. In de andere organisatie speelt vooral het hoge aantal flexwerkers dat op de locatie die is gekozen voor dit project een aantal flexwerkers Nederlands op niveau A1 beheersen. Dit vormde een extra uitdaging tijdens de interviews en was hiermee ook een belangrijk aandachtspunt met betrekking tot de oplossingsrichting en vormgeving van het ECD.

Beide organisaties ervaren dat cliëntinformatie soms te uitgebreid is, waardoor belangrijke details over het hoofd worden gezien. Ook komen onjuiste of incomplete gegevens voor, en is het soms onduidelijk waar specifieke informatie te vinden is.

RELEVANTE INFORMATIE START ZORGMOMENT

De informatie die via Scan & Zorg toegankelijk zou kunnen zijn, is de informatie die nodig is voor het zorgmoment, zoals zorgafspraken, het wondplan, ADL, transfers en omgangsadviezen. Daarnaast willen zorgmedewerkers ook graag inzicht in andere essentiële informatie, zoals het reanimatie beleid en allergieën.

CONCLUSIE

Eén organisatie heeft een pilot met de oplossing van IQ Messenger opgezet. De andere twee organisaties hebben geen geschikte leverancier gevonden en gaan voorlopig niet verder met Scan & Zorg. Ook laat de probleemverkenning zien dat enkel een oplossing van Scan & Zorg zoals dat in dit project besproken is, niet alle problemen kan oplossen die ten grondslag liggen aan de uitdagingen die zorgmedewerkers ervaren, zoals het taal uitdagingen.

Deze verkenning laat zien hoe verschillend de drie zorgorganisaties zijn en in hoeverre dit het verloop van het traject beïnvloed. Alle drie de organisaties gingen met hetzelfde vraagstuk aan de slag: de toegankelijkheid van de cliëntinformatie in het ECD verbeteren voor het zorgmoment op de kamer van de cliënt. Bij de verdiepende probleemverkenning komen uitlopende onderliggende problemen naar voren. Dit benadrukt het belang van een vraag gedreven aanpak en het in kaart brengen van de behoefte van zorgmedewerkers. Op deze manier kan er gericht gezocht worden naar een geschikte oplossing.



TIPS EN ADVIEZEN VOOR EEN PILOT MET SCAN & ZORG

Bij Zorggroep Elde Maasduinen heeft de 0-meting plaatsgevonden en is de huidige situatie in kaart gebracht. Daarnaast is de pilot opgezet en voorbereid. In deze pilot wordt de oplossing uitgetoond die wordt aangeboden door IQ Messenger: een NFC-tag bij de deur van de kamer van cliënt waarmee de clientkaart getoond wordt. Hiervoor zijn verschillende partijen nodig om de oplossing tot stand te brengen. Tijdens dit traject van Zorggroep Elde Maasduinen zijn een aantal geleerde lessen opgesteld door de projectleider:

- **Omschrijf helder voor welk probleem dit een oplossing vormt.** In welke behoefte het voorziet. Deze informatie helpt om de inhoud van de clientkaart te definiëren.
- In de oplossing die ZGEM gebruikt, wordt data van uit het ECD weergegeven in een clientkaart, **het is dus van belang dat deze informatie in eerste instantie goed in het ECD is opgenomen.**
- **Check van tevoren in hoeverre het ECD eenduidig en actueel gevuld is.** Is dit netjes en gestructureerd of zijn hier eerst nog stappen in te zetten om dit te verbeteren. Zorg dat dit zo veel mogelijk gestandaardiseerd is.
- **Ga tijdig na of benodigde capaciteiten beschikbaar zijn.**
- **De rol van ICT is erg belangrijk.** Zowel op gebied van functioneel beheer als systeembeheer. Betrek de ICT-manager bij de eerste contacten met leveranciers.
- **Houd rekening met dataveiligheid en privacyaspecten.**

Opdrachtgever:

Anders Werken in de Zorg Midden- en West-Brabant
Contactpersoon West-Brabant: Maud van Riel
maud.vanriel@anderswerkenindezorg.nl
Contactpersoon Midden-Brabant: Sanna Elsendoorn
sanna.elsendoorn@anderswerkenindezorg.nl

Auteurs Vilans:

Luca van Breda, Xandra van Megen, Henk Herman Nap en Janna Alberts

Disclaimer

Deze uitgave is met grote zorgvuldigheid en met gebruikmaking van de meest actuele gegevens tot stand gekomen. Ondanks onze zorgvuldigheid kunnen we er niet voor instaan dat de informatie in deze uitgave geen onjuistheden en/of onvolkomenheden bevat, we aanvaarden daar geen aansprakelijkheid voor. Op deze uitgave is de Creative Commons CC BY-NC-SA 4.0 licentie van toepassing. Dit betekent dat het gebruikt mag worden als wordt voldaan aan de daarin opgenomen voorwaarden.

Deze publicatie en het onderzoek gaat niet in op de toepasselijke wet- en regelgeving zoals de Medical Device Regulation, Cyber resilience act, AI act. De gebruiker moet zelf nagaan welke invloed de toepasselijke wet- en regelgeving heeft op zijn gebruik.

© Vilans, februari 2025

Dit is Vilans

Vilans is de kennisorganisatie voor zorg en ondersteuning. We combineren ervaringen met kennis uit onderzoek, en maken daar praktische kennisproducten van die je meteen kunt gebruiken. Zo maken we met kennis de zorg nog beter, en kunnen mensen die zorg en ondersteuning nodig hebben leven zoals zij dat willen.



Vilans

www.vilans.nl