



Innovatief aanbesteden en inclusie veroorzaken

Guido van Alphen, Manager ICT a.i. | Adviseur Coreon
Annette Jansen, Manager Marketing & Communicatie | MT



Zorggroep Oude en Nieuwe Land

- **Kracht is (onze zorgvisie op) Betrokken zorg**
 - Klant en gehele *zorgsituatie* –context- centraal!
 - Relatie/interactie medewerker en klant/omgeving cruciaal
 - Primaire proces is leidend (contextgedreven)
- **Hoe doen we dat?**
 - Zelfverantwoordelijke teams
 - Kaders en kernwaarden
 - Management/staf faciliteert en ondersteunt.
 - Inzet op commitment, lef en creativiteit; van iedereen! (gedrag)
 - Uitgangspunt bij alles moet altijd onze zorgvisie zijn!
 - Ook bij projecten/in samenwerkingsverbanden



Vraagstuk zorgtechnologie

- Uitgangspunt ook hier visie op Betrokken zorg
- ZONL wil partners, geen leveranciers
- ZONL focus op gebruikers, niet op eigenaar!
- ZONL wil verbinden vanuit verantwoordelijkheid.
- Doelen inzet van (zorg)technologie:
 - kwaliteit van zorg voor bewoners verbeteren
 - werkplezier medewerkers vergroten
 - slimmer, slanker en doelmatiger werken
- Samen bijdragen aan participatiesamenleving m.b.v. technologie (Inclusie).

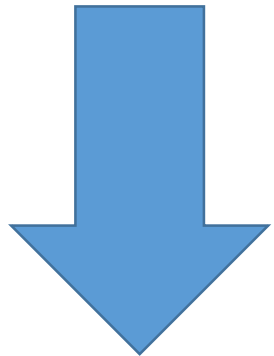
- **Het moet dus anders!**

Maar hoe?



Knelpunten

Vervanging zusteroproepsysteem
Vervanging telefoniesysteem
Vervanging pager systeem
Oude infrastructuur



Technisch PVE
Selectie aanbieders
Aanbesteding
Gunning
Implementatie

Onbeheersbaar
Leverancier afhankelijk
Dure service contracten



Implementatie nodig in alle locaties!

Start in Verpleeghuis Talma Hof in Emmeloord
(Film 1: Hoe het was...)



Welke stappen zijn gezet (1)?

Vraagverduidelijking

Zorgorganisatie in de lead!

Visie op zorgtechnologie

Geschreven vanuit Betrokken zorg, en vanuit organisatie als geheel. Geen ICT/TD feestje...

Functioneel PVE

Flexibel en schaalbaar

Doelen en resultaten?

Vanuit visie naar KPI's (technisch/gebruik).

Budget / BC

Harde en zachte kant



Markt uitvraag

Welke stappen zijn gezet (2)?

Selectie van aanbieders

Nieuw voor leveranciers

Doelen

Nieuw voor gebruikers

Resultaten

Nulmeting noodzakelijk

Budget / BC

Bonus Malus regeling

Intensieve samenwerking nodig om samen de doelen en resultaten te halen!



Volledig beheerde dienst

Gebruikers

- Visie op technologie
 - Eigenaarschap
 - Gebruik
 - Gedrag
 - Intensief begeleiden
 - Input voor innovatie
- Vertaling visie op zorg!!**

Technisch

- Gebruiker ipv eigenaar
- Volledig vanuit Cloud
- Betrouwbaar
- Beheersbaar
- Gebruiksvriendelijk
- Flexibel

Financieel

- BC
 - Opex ipv Capex
 - Per maand
 - Combinatie
 - Dienstverlening = inc
- Geen onvoorziene kosten meer!**

Doelen en Resultaten

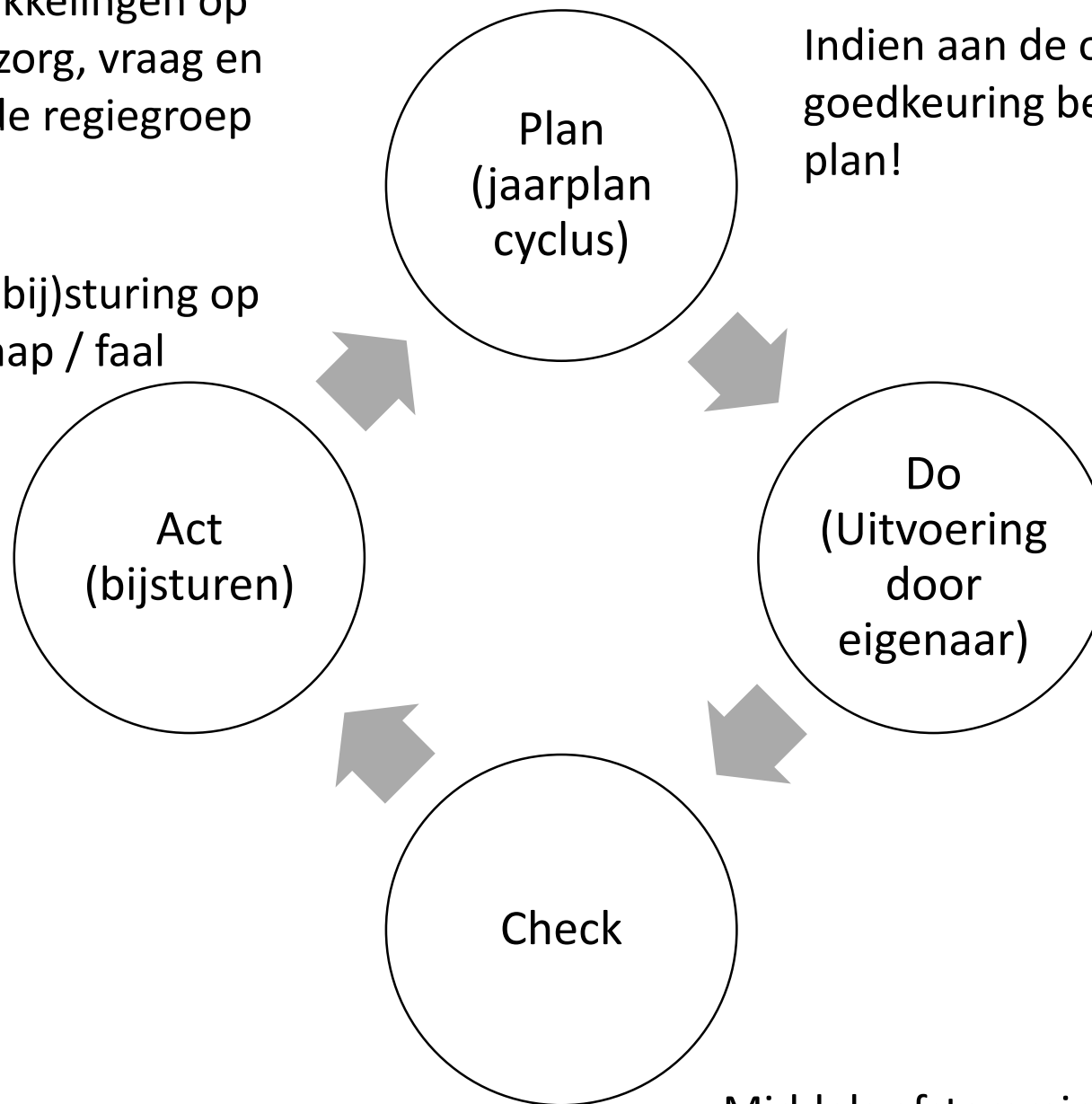
Meten

KPI's + bonus/malus

‘Samen verbeteren’

Vanuit de ontwikkelingen op het gebied van zorg, vraag en technologie in de regiegroep

Ieder kwartaal (bij)sturing op resultaat roadmap / faal reductie



Indien aan de orde: goedkeuring begroting en plan!

Middels afstemming regiegroep, superusers en metingen KPI's



Nr.		KPI	Omschrijving	Norm	Wijze van meting
1		Afhandeling storingen	De afhandeling van storingen vindt plaats binnen de gestelde termijnen		
	1a	Responstijd prioriteit 1	In geval van een storing met prioriteit 1 start een deskundige binnen 2 uur met het oplossen van het probleem, op locatie danwel op afstand.	100%	Wordt gemonitord in systeem, bepaling op jaarbasis
	1b	Responstijd prioriteit 2	In geval van een storing met prioriteit 2 start een deskundige binnen 8 uur (binnen de onderhoudsperiode) met het oplossen van het probleem, op locatie danwel op afstand	100%	Wordt gemonitord in systeem, bepaling op jaarbasis
	1c	Oplostijd prioriteit 1	Een storing met prioriteit 1 heeft binnen 8 uur functieherstel voor de gebruiker.	100%	Wordt gemonitord in systeem, bepaling op jaarbasis
2	a	Uptime prio1 oproepen	Het systeem is minimaal 99,9% beschikbaar voor afhandeling van prio 1 oproepen	99,9%	Wordt gemonitord in systeem, bepaling op jaarbasis
	2b	Uptime systeem	Het systeem is minimaal 99,8% beschikbaar	99,8%	Wordt gemonitord in systeem, bepaling op jaarbasis
3		Beantwoorde oproepen	Het % zorgoproepen dat in de 1e lijn beantwoord wordt, bedraagt minimaal 75%	75%	Wordt gemonitord in systeem, bepaling op jaarbasis
4	4a	Kwaliteit van instructie en begeleiding van -en communicatie met- de helpdesk	De kwaliteit van instructie en begeleiding van- en communicatie met- de helpdesk wordt door het personeel met minimaal een 7.5 gewaardeerd.	7,5 op schaal 10	Op basis van enquête
5	5a	Effectiviteit en gebruiksvriendelijkheid van het systeem	De effectiviteit en gebruiksvriendelijkheid wordt door de gebruikers met minimaal een 7.5 gewaardeerd.	7.5 op schaal 10	Op basis van enquête
	5b	Aantoonbaar eigenaarschap van het systeem bij personeel	Per week worden instellingen gecontroleerd of bijgesteld. Elke maand zijn de profielen van bewoners onderdeel van het werkoverleg.		Op basis van enquête, uitgezet onder bewerkings-gerechtigde.
		Aantoonbaar eigenaarschap van het systeem bij personeel	In het systeem is uit te lezen hoe vaak profielen van bewoners worden gecontroleerd en/of bijgewerkt.		Uitlezen uit systeem
	5c	Aantoonbaar minder tijd aan het regelen van instellingen.	Het aanpassen van instellingen duurt gemiddeld maximaal vijf minuten per aanpassing.	Gemiddeld maximaal 5 minuten	Uitlezen uit systeem
6	6a	Vertrouwen in de veiligheid die het systeem biedt. Mogelijkheid om beoogde werkwijze uit te voeren.	Minimaal 75% van het ondervraagde personeel geeft aan voldoende te vertrouwen op het systeem.	75% minimaal 4 op 5 puntenschaal	Op basis van enquête.
	6b	Tevredenheid bewoners/ eerste verantwoordelijke	Minimaal 75% van de ondervraagde bewoners/ eerste verantwoordelijke geeft aan tevreden te zijn met de inzet van zorgtechnologie.	75% minimaal 4 op 5 puntenschaal	Op basis van enquête.

1 Extra controles verminderd van 30 naar 7 per medewerker per nacht.

2 57% van ondervraagde personeel ervaart meer rust in de nacht

3 55% van het ondervraagde personeel geeft aan meer privacy te kunnen bieden aan bewoners

4 Op afstand beoordelen van zorgvraag: Actie na sensor alarm met 60% verminderd.

5 Effectiviteit en gebruiksvriendelijkheid oude systeem: 3.8. Nieuwe systeem: 6.2.

6 57% van het ondervraagde personeel ervaart training en begeleiding als voldoende.

7 Bewoner krijgt minder persoonlijke aandacht in de nacht, volgens 33% van ondervraagde personeel

8 Bewoner wordt voldoende centraal gesteld, volgens 57% van het ondervraagde personeel.

9 Technologische mankementen worden gezien als barricade voor vertrouwen in systeem.

10 Ervaren veiligheid van bewoners/ eerste verantwoordelijke met 10% gestegen.

11 73% van de ondervraagde bewoners/ eerste verantwoordelijke is tevreden met het nieuwe systeem

12 78% van de ondervraagde bewoners/ eerste verantwoordelijke ervaart het nieuwe systeem als ondersteunend.

Zorgtechnologie binnen het primaire zorgproces

Na implementatie...

Verpleeghuis Talma Hof, Emmeloord
(Film 2: Gebruiker aan het woord...)



Vragen...?

