

REFERENTIE SHEET

Klant:	Stichting Palet
Project:	Systemen voor verpleegoprop, DECT-communicatie, sociale alarmering en branddetectie
	Kenniscontract met periodieke instructies aan personeel voor een optimaal gebruik van de systemen



STICHTING PALET ZORG VOOR EEN OPTIMAAL GEBRUIK VAN DE COMMUNCIATIESYSTEMEN

Palet is een ambitieuze organisatie. De stichting stelt alles in het werk om de woon- en leefomgeving van ouderen optimaal te laten aansluiten op persoonlijke wensen en mogelijkheden. De ruim 1.500 werknemers vormen de spil: met hart voor zorg en welzijn staan zij dag in, dag uit klaar voor de ouderen in Leeuwarden en Noord-West Friesland. Zij worden hierbij ondersteund door de verpleegoprop, alarmings- en communicatiesystemen van Ascom.

Ketenzorg

Palet past sinds de jaren '60 systemen van Ascom toe. Sietze Ziengs, Hoofd Technische Dienst voor de gehele Stichting, maakte bij indiensttreding in 1983 kennis met het Ascom verpleegopropstelsel. "De techniek heb ik altijd al als innovatief, degelijk en stabiel ervaren. Dus toen we in 2001 besloten om, na een vergelijking van verschillende aanbieders, één leverancier te selecteren voor alle vestigingen, kozen we definitief voor Ascom. Verpleegoprop, DECT-communicatie, sociale alarmering en veelal ook branddetectie: alles is gekoppeld en dat is wel zo praktisch. Niet alleen voor het beheer, we kunnen de zorgketen goed monitoren en aantonen hoe alarmen en oproepen zijn opgevolgd."

Hetzelfde type handset

Dat alle vestigingen van Palet met hetzelfde stelsel werken, heeft ook voor de zorg grote voordelen. Sietze Ziengs licht toe: "Medewerkers zijn flexibel inzetbaar en werken bijvoorbeeld de ene dag op vestiging Greunshiem en de andere dag op een andere vestiging of op het zorgsteunpunt van Palet. Dat zij altijd met hetzelfde type handset op zak lopen, is voor hen gemakkelijk. De communicatiesystemen hebben immers pas meerwaarde als de gebruikers weten hoe ze hiermee om moeten gaan."

Onvoldoende gebruikerskennis

Ondanks dat de systemen gebruiksvriendelijk zijn, en de zorg slechts met één type stelsel in aanraking komt, signaleerde Palet dat medewerkers vaak niet over het juiste kennisniveau beschikken. "Nieuwe medewerkers krijgen het stelsel veelal uitgelegd door collega's. In de loop der tijd gaat er echter kennis verloren en wordt er een eigen werkwijze aangewend die

[REFERENTIE SHEET: STICHTING PALET]



niet optimaal is.” Sietze Ziengs noemt enkele treffende situaties. “Medewerkers staan er soms niet bij stil dat een DECT-handset meer kan dan de pieper. De spraakmogelijkheid voorkomt onnodig lopen en brengt ouderen rust. Een ander voorbeeld is het afstellen van een oproep: zodra dit wordt vergeten, schakelt het systeem collega’s in de keten op. Dat deze verstoring onnodig is, kan een openbaring zijn. En een avonddienst die handsets van collega’s van de dagdienst meedraagt? Uiteraard onnodig, maar medewerkers moeten wel weten dat de duimwielenschakelaar bij het laadrek eenvoudigweg omgezet kan worden.”

Periodieke instructie

Om het systeem volledig tot zijn recht te laten komen en de onnodige belasting van de afdeling Technische Dienst terug te dringen, schakelde Palet de trainingsafdeling van Ascom in. Dat gebruikers eenmaal per jaar op hun vestiging deelnemen aan een herhalingsinstructie, is volgens Sietze Ziengs een uitkomst. “Op voorhand dragen medewerkers gebruiksproblemen en vragen aan, welke door de facilitair verantwoordelijke persoon en de Technische Dienst worden voorgelegd aan Ascom. De trainer verwerkt deze bijzonderheden in de lesstof en brengt de actuele vestigingspecifieke gebruikshandleiding mee.”

Medewerkers reageren hartstikke positief. Volgens Sietze Ziengs komt dit door de kundigheid van de trainers, met name ten opzichte van wat zich op de werkvloer afspeelt. Zij hebben namelijk veel ervaring met Palet én met andere organisaties. “De trainers gebruiken sprekende voorbeelden in hun theoretische en praktische uitleg. Ik ben er trouwens ook van overtuigd dat vreemde ogen afdwingen.”

Technische ondersteuning

90% van de foutmeldingen die de collega’s van de Technische Dienst ontvangen, wordt veroorzaakt door gebruikersfouten. Daarom schuiven ook zij aan bij de training. “Erg leerzaam”, vindt Sietze Ziengs. “Na afloop evalueren de facilitair verantwoordelijke personen en de Technische Dienst van de betreffende vestiging met Ascom. Soms zijn er door Ascom aanpassingen vereist om het gebruik voor medewerkers en ouderen te optimaliseren. Aan de Technische Dienst is bovendien de taak om zelfstandig kleine softwaremutaties door te voeren. Zo kan een oudere die verhuist naar een andere zone, handmatig gekoppeld worden aan een voor hem vertrouwde medewerker. Deze wijzigingen doen wij niet dagelijks, dus is het goed dat Ascom ook met onze vakmannen periodiek op de materie ingaat. De lijnen met de medewerkers van Ascom zijn kort: ze helpen ons goed om de systemen door een optimaal gebruik volledig tot zijn recht te laten komen.”

Palet is altijd in de buurt

Of ouderen nu behoefte hebben aan een maaltijd, hulp na alarmering, thuiszorg of verpleging, Palet is altijd in de buurt. Vanuit de Wijkzorgcentra en Zorgsteunpunten in Leeuwarden, Harlingen, Menaldum, Berlikum, Dronrijp en Stiens biedt Palet een breed pakket diensten afgestemd op persoonlijke prioriteiten.