



# Wijkverpleging

## **Archipel Thuis**

Van sleutelkluisen naar toegang met een app

## **WZU Veluwe**

Kartrekker in combinatie met open cultuur stimuleert (ont)regelen

## **Allerzorg**

ICT als overheersend thema bij het (ont)regelen van wijkverpleging





## Van sleutelkluisen naar toegang met een app

### Een omslachtige sleutelprocedure voor noodgevallen

In noodsituaties toegang krijgen tot de woning van cliënten is voor medewerkers in de thuiszorg al jarenlang een lastig probleem. Op meerdere locaties bewaarde Archipel Thuis, dochteronderneming van de Archipel Zorggroep, in kluisen de sleutels van cliënten die aangesloten waren bij de personalarmering. Werd er alarm geslagen, dan moest de medewerker eerst naar de locatie met de sleutelkluis, dan naar de cliënt, en vervolgens weer terug naar de sleutelkluis.

Deze procedure leidde in de praktijk tot veel oponthoud en irritatie. Op locatie Best vonden wijkverpleegkundigen in 2017 al dat dit (ont)regeld kon worden. Zij deden een poging deze procedure te verbeteren, maar dat initiatief slaagde slechts deels. Het bleek vooral lastig om de toegang te regelen via de centrale toegangsdeuren van (appartementen)complexen.

Dat was een van de redenen voor Archipel Thuis om dit vervolgens organisatiebreed op te pakken. Er was ook een acute reden dit probleem op te lossen: in 2019 heeft Archipel Thuis de onplanbare nachtzorg uitbesteed aan collega-zorgorganisatie ZuidZorg, volledig passend in de leidraad herkenbare en aanspreekbare wijkverpleging. ZuidZorg stelde de voorwaarde dat de omslachtige sleutelprocedure zou worden aangepast. Cliënten kregen vervolgens de keuze: een digitaal slot, dat bediend kan worden met een app, of een sleutelkluisje aan de buitendeurpost.

### Een handige en veilige toegangsapp

Medewerkers van Archipel Thuis (en 's nachts van zorgorganisatie ZuidZorg) kunnen nu bij een melding vanuit personalarmering bij het gros van hun cliënten de voordeur openen met de app Telelock. Via bluetooth bedient die app het slot dat aan de binnenkant van de deur is gemonteerd. Cliënten en naasten hadden bij de introductie vragen over de veiligheid van het systeem. Dit is geborgd: medewerkers krijgen alleen rechten om deuren te openen van cliënten binnen hun werkgebied. Daarnaast wordt centraal bijgehouden wie wanneer welk slot opent. Ook het merendeel van de kwesties rond centrale



### Werkvloer heeft het voortouw

Archipel Thuis biedt alle vormen van thuiszorg in Eindhoven en omgeving, variërend van wijkverpleging tot individuele begeleiding. (Ont)regelen begon te leven bij Archipel Thuis toen bestuurders en medewerkers in 2018 hadden deelgenomen aan een workshop van Vilans over dit thema. Vervolgens is in alle lagen van de organisatie geïnventariseerd wat er kon verbeteren in de werkprocessen en werden zaken aangepakt zoals de ondertekening van het zorgplan en de noodzaak van diverse vragenlijsten, zoals de Arbocheck en de BEM-formulieren. Ook nu nog heeft de werkvloer het voortouw bij het bepalen van de onderwerpen die het meest geschikt zijn om te (ont)regelen.

toegangsdeuren is opgelost. Waar Archipel Thuis eerst zo'n driehonderd sleutels bewaarde, zijn dat er nu nog maar twintig. Het ophalen van sleutels bij burens of familieleden gebeurt helemaal niet meer.

### Samen met andere (zorg)organisaties optrekken

"Het was intern niet ingewikkeld om draagvlak te creëren voor het afschaffen van de sleutelkluisen. De sleutels waren medewerkers al langer een doorn in het oog en ook de cliëntenraad was voorstander. Maar dat wil niet zeggen dat het hele (ont)regeltraject soepel verliep", zo zegt Sabine Veldhuijzen, beleidsmedewerker kwaliteit van Archipel Thuis en leider van dit project: "Technisch was het soms complex en omdat we het nieuwe proces in anderhalve maand moesten opzetten, ging er op dat vlak wel eens wat fout." In het begin kwam een medewerker wel eens 'voor een gesloten deur' te staan. Dan bleken er nog geen rechten gegeven te zijn om die deur te openen. Veldhuijzen: "Omdat het allemaal zo snel moest, liepen we gaandeweg tegen dit soort dingen aan. Die foutjes hebben we stuk voor stuk opgelost en na een paar maanden waren alle kinderziekten eruit."

Het regelen van toegang tot centrale toegangsdeuren in (appartementen)complexen bleek lastiger te zijn. Een Vereniging van Eigenaren of een woningcorporatie is verantwoordelijk voor die toegangsdeuren. Zij worstelden ermee dat gemiddeld per complex een tiental (zorg-)organisaties actief is. Zij achtten het niet werkbaar met elk van die organisaties een aparte toegangsregeling te treffen en waren ook niet allemaal geneigd mee te betalen. Voor Archipel Thuis was dat een reden om de andere organisaties erbij te betrekken en zo veel mogelijk gezamenlijk op te trekken. Dat heeft nog niet in alle gevallen tot succes geleid: Archipel Thuis gebruikt nog een aantal losse sleutels van centrale toegangsdeuren.

### Reflectie op Merkbaarheidsscan

De gemiddelde ervaren regeldruk in de wijkverpleging is 6,6 op een schaal van 1 tot 9, zowel in 2019 als in 2020. Dat blijkt uit de Merkbaarheidsscan [Ont]Regel de Zorg van 2019 en 2020. Van Haaren wijst erop dat het ervaren van regeldruk een persoonlijke zaak is. Zelf ervaart ze een lagere druk dan een 6,6. "Ja, er moet veel gedaan worden bij een intake. Maar ik vind het geen onzinnig werk, de situatie vraagt dat gewoon. Het hoort bij het leveren van kwaliteit."

"Het regelen van de centrale toegang tot de complexen was het moeilijkste onderdeel."

Uiteraard kreeg de communicatie met de cliënten veel aandacht. Iedereen ontving een brief met de keuzemogelijkheden en er werd een telefonische hulplijn geopend voor vragen. Die kwamen er met name over de kosten, want het digitale slot gaat gepaard met een abonnement van 16 euro per maand en daarnaast eenmalige installatiekosten van 80 euro. Waar nodig heeft Archipel Thuis met cliënten meegedacht in het zoeken naar financiering (er mocht bijvoorbeeld een financieringsaanvraag gedaan worden via de gemeente) en in een enkel geval is toch besloten nog een sleutel in de kluis te bewaren.





### Minder reistijd en rustiger werken

Het grotendeels afschaffen van de sleutelkluisen scheelt in de personalarmering aanzienlijk in de reistijd: gemiddeld ongeveer 30 minuten per alarmering (voor de heen- en terugreis samen). Met name voor de nachtdiensten, waarvoor medewerkers 200 procent betaald krijgen, komt dat neer op forse besparingen, van naar schatting enkele tienduizenden euro's per jaar.

“Het scheelt aanzienlijk in de reistijd, gemiddeld ongeveer 30 minuten per alarmering.”

Ook overdag profiteren de medewerkers van het nieuwe systeem bij cliënten die zelf de deur niet meer kunnen opendoen. Het gaat niet alleen om tijd. Henriëtte van Haaren, verpleegkundige bij Archipel Thuis: “Iedereen vindt het fijner werken.” Want het nieuwe systeem betekent ook een zorg minder. “Het voelde toch niet altijd prettig om met een bos van tien tot vijftien sleutels op pad te gaan. Dat is nu gelukkig ook verleden tijd.”

Inmiddels krijgt Archipel Thuis van andere zorgorganisaties vragen over de manier waarop de digitale toegang tot stand is gekomen. “Iedereen is jaloers”, lacht Sabine Veldhuijzen. Met het oog hierop heeft ze de aanpak helemaal uitgeschreven in de [‘Implementatiewijzer digitale woningtoegang in de extramurale zorg’](#) en die is beschikbaar voor iedereen die daar behoefte aan heeft.

### Draagvlak verwerven bij alle betrokkenen

Aandacht voor het creëren van draagvlak heeft uiteindelijk de doorslag gegeven voor het slagen van het sleutelproject bij Archipel Thuis. Alle lagen van de organisatie zijn erbij betrokken geweest en per team was een ‘kartrekker’ benoemd, die de vaart erin moest houden. Van Haaren zegt dat het vooral de korte lijnen zijn geweest die dit mogelijk hebben gemaakt. Wat volgens haar verband houdt met de omvang van Archipel Thuis. Van Haaren: “We zijn groot genoeg om alles in huis te hebben en klein genoeg om de communicatie duidelijk te houden. Ik ken hier iedereen bij naam.”

### Wilt u graag meer weten over dit initiatief?



#### Sabine Veldhuijzen

Projectleider en beleidsmedewerker  
kwaliteit

E: [sabine.veldhuijzen@archipelthuis.nl](mailto:sabine.veldhuijzen@archipelthuis.nl)

### Over Archipel Thuis

550

CLIËNTEN IN DE WIJK  
(2019)

72

FTE  
(2019)

€ 7 mln.

OMZET  
(2019)

FOTO'S ARCHIPEL THUIS