



IMPLEMENTATIEWIJZER

Slimme Sensoren in de Intramurale zorg

Auteurs: John Rietman en Gerard van Glabbeek
Versie: 18-02-2018



Implementatiewijzer Slimme Sensoren in de intramurale zorg

De inzet van Slimme Sensoren binnen de locaties de Merwijck en Care Village zijn bewezen effectief en een prima alternatief voor de huidige in gebruik zijnde bedpaaltjes (enkelvoudige, losse sensor). Maar het implementeren van een nieuw werkproces met behulp van deze nieuwe technologische oplossing gaat niet vanzelf. Ook niet als mensen enthousiast zijn en de oplossing zich reeds heeft bewezen op andere locatie.

Een actieve aanpak is nodig om de oplossing in te bedden en te borgen, gericht op een doelmatige, doeltreffende, veilige en belevingsgerichte inzet van deze nieuwe technologie in het zorgproces.

De Implementatie Wijzer helpt daarbij. De wijzer is ontwikkeld door Kodiezijn. De wijzer geeft een aantal aanbevelingen, benoemt de benodigde operationele randvoorwaarden en geeft een overzicht van de condities te realiseren bij implementatie, inbedding en borging van Slimme Sensoren in het zorgproces.

De condities vinden hun oorsprong in de kwaliteitsnorm voor Telemedicine en de opgedane ervaringen met de implementatie van Slimme Sensoren in de locaties de Merwijck en Care Village. De kwaliteitsnorm voor Telemedicine (NEN8028) beschrijft de eisen die worden gesteld aan de inzet van technologie in het zorgproces.

De Implementatie Wijzer is tevens een handig hulpmiddel bij de opzet en uitvoering van een prospectieve risicoanalyse. Door de benodigde condities na te lopen, is het gemakkelijk te bepalen waar mogelijk risico's spelen en kunnen op voorhand al preventieve of schade beperkende maatregelen worden genomen.



Algemene aanbevelingen

1. Zet de Slimme Sensoren in als dienst/interventie binnen het zorgplan van de bewoner.
2. Maak per bewoner de afweging welke meldingen noodzakelijk zijn en wat aanvaardbare risico's zijn. Alleen dan kan de inzet van Slimme Sensoren zorgen voor een vermindering van vrijheidsbeperkingen.
3. Zorg voor een procesbeschrijving voor opvolging van de meldingen. Zorg dat er beschreven is hoe er gereageerd moet worden op welke melding.
4. Neem de medewerkers en familie mee in het beslisproces. Draagvlak onder beide groepen is een belangrijke voorwaarde voor het succes van de toepassing van Slimme Sensoren in het zorgproces. Zo weten de werknemers als geen ander hoe het zorgproces eruitziet en wat mogelijke barrières zijn.
5. Zorg voor goede training van de medewerkers. De techniek kan nog zo geavanceerd zijn, het succes wordt bepaald door hoe het systeem wordt gebruikt.
6. Maak gebruik van super users. Zorg dat er een paar medewerkers zijn die veel kennis hebben van de bewoners en het zorgproces, maar ook van het functioneren van de Slimme Sensoren. Zij kunnen vragen beantwoorden van collega's en familie en zo het enthousiasme aanwakkeren.
7. Begin klein en neem de tijd. Een pilot waarbij het systeem wordt geïmplementeerd bij een klein aantal bewoners is ideaal om medewerkers te laten wennen aan het nieuwe systeem. Zo maakt je hen enthousiast en kunt je erachter komen of het systeem ook op jouw locatie werkt. Zeker als er opeens een stuk minder meldingen binnenkomen, kost het even tijd voor de medewerkers op het systeem vertrouwen. En in de praktijk komen mogelijke (lokale) barrières pas aan het licht.
8. Betrek de afdeling ICT in een vroeg stadium bij het opstellen van een technisch programma van eisen en het realiseren van de benodigde technologische infrastructuur (b.v. voldoende WIFI-dekking)
9. Het toepassen van Slimme Sensoren blijft maatwerk. Bekijk in samenspraak met de familie, de specialist ouderenzorg en indien mogelijk met de bewoner wat nodig is.
10. Werk vanuit een heldere en breed gedragen visie op de toepassing van technologie in het zorgproces.
11. Slimme Sensoren hebben als doel om de autonomie, privacy en het woonplezier te vergroten. Spreek daarom niet over toezicht en bewaking, maar over vrijheidsverruiming.



Operationele randvoorwaarden bij de implementatie

Het betreft hier de capaciteiten die nodig zijn voor het realiseren van de condities voor een verantwoorde inzet van slimme sensoren in het zorgproces:

1) *Mensen en geld*

- a) De opdrachtgever, medewerkers, familie, management en de benodigde experts (ICT, facilitair, vastgoed, en inkoop) zijn beschikbaar en betrokken. Geef hen een plek in de projectgroep en evt. werkgroepen.
- b) Stel een projectleider of implementatiedeskundige aan die al in een heel vroeg stadium alle voorbereidende werkzaamheden op zich neemt.

Draag zorg voor een goede samenstelling van de projectgroep. Projectteam samenstellen. Op hoofdlijnen kan uitgegaan worden van de volgende stappen bij het samenstellen van het projectteam:

- I. Werk het doel, aanpak, planning voor het project uit en laat deze door de juiste betrokkenen (opdrachtgever, stuurgroep) vaststellen
- II. Stel een overzicht op van de benodigde rollen, kennis en competenties inclusief de geschatte omvang van de inzet in de tijd
- III. Stel een overzicht op van alle te betrekken organisatieonderdelen en personen t.b.v. de verankering van het project in de organisatie
- IV. Organiseer de inzet van de personen met de juiste kwalificaties (maak goede afspraken over de beschikbaarheid) en betrek de te beïnvloeden personen bij het project
- V. Schaal het projectteam op werkbaarheid en stel eventueel een klankbordgroep in om alle noodzakelijke betrokkenheid te kunnen borgen
- VI. Communiceer doorlopend over de betrokkenheid in het project en toets de rollen bij alle betrokkenen en met name bij de opdrachtgever



Implementatiewijzer Slimme Sensoren in de intramurale zorg

2) *Tijd en een goed projectplan*

- a) Stem het moment van invoeren van de implementatie af op eventuele andere plannen.
- b) Stel een helder projectplan op inhoud, proces en benodigde capaciteiten. Op hoofdlijnen worden de volgende onderwerpen in het projectplan beschreven;

I. **Situatieschets en probleemstelling project**

- ◆ Geef een beschrijving van de organisatie waar dit project in plaatsvindt
- ◆ Geef een beschrijving van de afdeling(en) waarbinnen dit project plaatsvindt
- ◆ Geef eventueel een beschrijving van relaties van dit project met andere projecten
- ◆ Geef een beschrijving voor de geschiedenis van dit project
- ◆ Geef een beschrijving van de probleemstelling en het doel van dit project
- ◆ Geef aan wie de opdrachtgever(s) is/zijn voor dit project
- ◆ Geef aan wie de opdrachtnemer is voor dit project

II. **Projectopdracht**

- ◆ Leg uit waarom dit project gedaan wordt, doe dit zo SMART mogelijk (SMART=specifiek, meetbaar, aanwijsbaar, realistisch, tijdgebonden)
- ◆ Geef aan wat er binnen het project opgeleverd gaat worden
- ◆ Geef de belangrijkste grenzen aan van het project (wat gebeurt er niet)

III. **Risicoanalyse**

- ◆ Geef aan welke risico's bekend zijn bij dit project
- ◆ Geef aan hoe omgegaan wordt met deze risico's (vermijden, bestrijden, verzekeren, accepteren)

IV. **Inrichting van het project**

In dit deel van het projectplan wordt een beschrijving gegeven van de fases, en de activiteiten per fase



Condities

De condities zijn de voorwaarden die nodig zijn om slimme sensoren op een verantwoorde wijze te gebruiken en te borgen in het zorgproces. Met verantwoord wordt in deze context bedoeld het verlenen van doelmatige, doeltreffende, veilige en bewonersgerichte zorg en ondersteuning. De condities verdelen we in 5 overzichtelijke thema's:

1. Mensen (Communicatie en Competentie)
2. Werkprocessen, Protocollen, Richtlijnen en Wetgeving
3. Informatie
4. Technologie
5. Financiën

Voorbeeld

We kijken naar één van de condities onder de kop Mensen, Competenties op het moment dat we Slimme Sensoren willen toepassen als dienst/interventie in de zorg aan bewoners (1.01 van de risico's). We stellen dat Zorgmedewerkers de dienst Slimme Sensoren begrijpen en toepassen als onderdeel van hun werk. Immers wanneer zij het doel van de dienst niet begrijpen passen zij deze niet of verkeerd toe. Daarmee loopt de bewoners risico (krijgt onvoldoende/geen zorg) maar ook de invoering van de dienst Slimme Sensoren loopt vertraging op. Daarom trainen we zorgmedewerkers in het begrijpen van het doel van Slimme Sensoren en passen zij deze toe in de vertaling van de zorgbehoefte naar een passende zorginterventie van bewoners.

De condities in deze implementatiewijzer ontstonden vanuit de praktijk en leiden tot een duurzame verantwoorde implementatie van de dienst Slimme Sensoren. Uiteraard gaat het om de methodiek waar vooraf risico's en maatregelen beredeneren (Prospectief) Achteraf zorgt de analyse van incidenten voor een voortdurende aanpassing (Retrospectief). Deze methodiek kennen we vanuit de bestaande kwaliteitssystemen in de zorg.

Tip: weeg af of de in deze implementatiewijzer opgesomde risico's en maatregelen voldoende zijn (of te veel). Corrigeer deze zo nodig.



Implementatiewijzer Slimme Sensoren in de intramurale zorg

Thema Mensen (Communicatie en Competentie)

Item	Omschrijving Conditie	Omschrijving Risico	Maatregel	Middelen	Verantwoordelijke	Status	Verificatie maatregel
1.01	Zorgmedewerkers van Proteion begrijpen de dienst ondersteund met Slimme Sensoren	Medewerkers begrijpen het nut en doel van de dienst niet. Mogelijk weerstand en vertraging bij de invoering en gebruik	We leggen de visie Proteion Veilig en Vrij uit en oefenen in het vertalen naar zorg-interventies en eigen gedrag.	<ul style="list-style-type: none"> Folder waarin visie is verwoord Training van medewerkers 	Management Leverancier		<input type="checkbox"/>
1.02	Key-users van Proteion zijn in staat om zelfstandig systeemfuncties te activeren (uit bed, verlaten kamer etc.)	Medewerkers gebruiken het systeem verkeerd waardoor ernstige fouten optreden met ernstige gevolgen.	De leverancier geeft instructie en begeleid het toepassen op de werkvloer in de praktijk	<ul style="list-style-type: none"> Scholing Training on the Job Handleiding 	Leverancier/Key-user Collega's/Key-users Leverancier Eindverantwoordelijke: manager		<input type="checkbox"/>
		Nieuwe Key-users zijn niet ingewerkt in hun taken en/of rol	Centraal worden Key-users in hun taken en rol opgeleid	Scholing	Applicatiebeheer		<input type="checkbox"/>
1.03	Zorgmedewerkers van Proteion zijn in staat om met behulp van de smartphone alarmen uit het systeem te openen, te accepteren óf te weigeren	Medewerkers zijn niet vaardig om de apparatuur te bedienen. Meldingen worden genegeerd, medewerkers blijven op oude manier werken.	De leverancier/Key-user ¹ geeft instructie en begeleid het toepassen op de werkvloer in de praktijk	<ul style="list-style-type: none"> Scholing Training on the Job Handleiding 	Leverancier/Key-user Collega's/Key-users Leverancier Eind-verantwoordelijke: manager		<input type="checkbox"/>
1.04	Zorgmedewerkers van Proteion zijn in staat om de verificatie beelden (openbare ruimten) te bekijken en te interpreteren	Medewerkers zijn niet vaardig in de openbare ruimte op afstand te raadplegen en te interpreteren.	De leverancier/Key-user ¹ geeft instructie en begeleid het toepassen op de werkvloer in de praktijk	<ul style="list-style-type: none"> Scholing Training on the Job Handleiding 	Leverancier/Key-user Collega's/Key-users Leverancier Eind-verantwoordelijke: manager		<input type="checkbox"/>

¹ Leverancier bij implementatie, Key-user bij instroom / na- bijscholing



Implementatiewijzer Slimme Sensoren in de intramurale zorg

Item	Omschrijving Conditie	Omschrijving Risico	Maatregel	Middelen	Verantwoordelijke	Status	Verificatie maatregel
1.05	Medewerkers van Proteion zijn in staat om werking en doel uit te leggen aan collega's, familieleden en tot op zekere hoogte aan bewoners indien deze hiernaar vragen	Medewerkers kunnen werking en nut van het systeem niet uitleggen waardoor bij anderen een verkeerd beeld ontstaat over de manier waarop het systeem een rol speelt in de zorg voor naasten.	Na scholing, én ervaring met het gebruik van het systeem hebben medewerkers het voldoende geïnternaliseerd om in eigen woorden het doel en werking weer te geven	<ul style="list-style-type: none"> • Scholing en eigen ervaring 	Management V&V		<input type="checkbox"/>
1.06	Medewerkers van Proteion zijn in staat om bij uitval van technologie zorg te blijven verlenen	Zorg aan bewoners blijft achterwege of is van een slechtere kwaliteit. Er wordt niet adequaat gereageerd op incidenten.	Als onderdeel van de scholing en training bespreken we de gevolgen van uitval en de daarbij behorende mogelijke acties	<ul style="list-style-type: none"> • Scholing • Training on the Job • Procedure 	Key-user Collega's/Key-users Management V&V Eindverantwoordelijke: manager		<input type="checkbox"/>
1.07	Familieleden begrijpen de werking van het systeem en wat dit betekent voor hun naaste	Naasten van bewoners hebben een verkeerd beeld van de toepassing van sensoren bij bewoners.	We communiceren op een op de doelgroep gerichte wijze en delen de visie van het project	<ul style="list-style-type: none"> • Folder(s) • Informatie op Proteion Website • Artikel in 'Thuis'? • Filmpje 'Clinton' • Familie-bijeenkomst 	Communicatie Communicatie Communicatie Communicatie Locatie-manager		<input type="checkbox"/>
		Hebben een verkeerd beeld aangaande het respecteren of schenden van de privacy van de bewoners bij het gebruik van het systeem	We communiceren op een op de doelgroep gerichte wijze en delen de visie van het project	<ul style="list-style-type: none"> • Folder(s) • Informatie op Proteion Website • Artikel in 'Thuis'? • Filmpje 'Clinton' • Familie-bijeenkomst 	Communicatie Communicatie Communicatie Communicatie Locatie-manager		<input type="checkbox"/>



Implementatiewijzer Slimme Sensoren in de intramurale zorg

Item	Omschrijving Conditie	Omschrijving Risico	Maatregel	Middelen	Verantwoordelijke	Status	Verificatie maatregel
1.08	Ondersteunende diensten ² begrijpen de werking van het systeem en wat dit betekent voor bewoner en collega's in de zorg. Zij leggen dit in eigen woorden uit.	Medewerkers van ondersteunende diensten ² begrijpen onvoldoende in welke mate het systeem nodig is voor de primaire zorgverlening en reageren niet adequaat genoeg.	We communiceren op een op de doelgroep gerichte wijze en delen de visie van het project	<ul style="list-style-type: none"> Folder(s) Informatie op Proteion Website Artikel in 'Thuis'? Filmpje 'Clinton' 	Communicatie Communicatie Communicatie		<input type="checkbox"/>
1.09	Nieuwe medewerkers van Proteion zijn getraind	Nieuwe instromers zijn niet op de hoogte van doel en werking van het systeem. Werken op een geheel eigen wijze welke niet aansluit bij het beleid van Proteion	We leiden aan het begin van een dienstverband medewerkers adequaat op in het gebruik/toepass en van Slimme Sensoren	<ul style="list-style-type: none"> Scholing Training on the Job Handleiding 	Key-user Collega's/Key-users Leverancier Eindverantwoordelijke: manager		<input type="checkbox"/>
1.10	Technische medewerkers (i.c. monteurs) zijn bekwaam om technologie te plaatsen in een omgeving waar pg-bewoners verblijven	Technische medewerkers zijn onvoldoende op de hoogte van de omgeving en beperkingen van de bewoners waardoor onrust en onveilige situaties ontstaan.	De technisch medewerkers zijn bekwaam De technische medewerkers hebben ervaring met het werken in ruimtes waar ook PG-bewoners verblijven. Zij respecteren hun leefomgeving en houden rekening met het gedrag van deze mensen	<ul style="list-style-type: none"> Protocol werkzaamheden door derden Leveranciers-beoordeling 	Leverancier Management V&V		<input type="checkbox"/>
1.11	Key-users zijn in staat de monitoring van een kamer aan te zetten in opdracht van een Arts	Er zijn onvoldoende Key-users om 24-7 een profiel aan te zetten	Voldoende Key-users	<ul style="list-style-type: none"> Personeel en opleiding beleid 	Management V&V		<input type="checkbox"/>

² Alle diensten die niet primair met het systeem werken maar wel in aanraking komen met het systeem; Huishoudelijke dienst, Facilitaire dienst, ICT en management



Implementatiewijzer Slimme Sensoren in de intramurale zorg

Thema Procedures Protocollen en Wetgeving

Item	Omschrijving Conditie	Omschrijving Risico	Maatregel	Middelen	Verantwoordelijke	Status	Verificatie maatregel
2.01	Proteion handelt conform de geldende wet- en regelgeving.	Proteion lijdt financiële en/of imagoschade doordat wet en regelgeving niet wordt nageleefd	We leggen aantoonbaar vast dat de te gebruiken apparatuur voorzien is van een CE-markering. Toetsing of inzet voldoet aan de eisen en uitgangspunten AVG	<ul style="list-style-type: none">• Visuele controle als onderdeel van het inkoopproces	Inkoop		<input type="checkbox"/>
			We zetten Slimme Sensoren voor alarmering risicovolle situatie in het zorgproces in, conform de BOPZ / Wet Zorg en Dwang (of in de geest van)	<ul style="list-style-type: none">• Procedure inzet vrijheid beperkende maatregelen	Specialist ouderengeneeskunde		<input type="checkbox"/>
			We zetten Slimme sensoren in ten behoeve van belevingsgerichte zorg op maat ³	<ul style="list-style-type: none">• Procedure inzet vrijheid verruimende maatregelen	Management V&V		<input type="checkbox"/>
			Toetsing of inzet voldoet aan de eisen en uitgangspunten AVG	<ul style="list-style-type: none">• Toetsing door AVG-functionaris	AVG-functionaris		<input type="checkbox"/>

³ Concreet om in de bewoner rustig te laten slapen en zodra de bewoner wakker wordt en behoefte heeft aan zorg deze ook dan pas te gaan verlenen.



Implementatiewijzer Slimme Sensoren in de intramurale zorg

Item	Omschrijving Conditie	Omschrijving Risico	Maatregel	Middelen	Verantwoordelijke	Status	Verificatie maatregel
2.02	Proteion voert risico-management uit bij toepassen van technologie in het zorgproces, zowel pro- als retrospectief.	Bij het toepassen van Slimme Sensoren is onvoldoende stil gestaan bij risico's en maatregelen die nodig zijn om het gebruik van deze dienst een onderdeel te laten zijn van de zorgverlening.	Voorafgaand aan het implementeren van het gebruik van Slimme Sensoren in het zorgproces inventariseren we de belangrijkste risico's. We ontwerpen passende maatregelen. En passen deze bij de implementatie toe. De werking van de maatregelen is onderdeel van het (zorg) kwaliteitsproces (MIC). We analyseren Incidenten. Zo nodig nemen we aanvullende maatregelen of passen bestaande aan.	<ul style="list-style-type: none"> Risicobeheersing Kwaliteit systeem V&V 	<p>Management V&V</p> <p>Management V&V</p>		
2.03	Balans tussen vrijheid en veiligheid is af te stemmen op individu. Inzet van systeem draagt ook bij niet risicovolle situaties bij tot de autonomie van de bewoner. De zorgverlening volgt de wens van de bewoner. Bij inzet van alarmering is inzet zorgvuldig overwogen.	De dienst wordt willekeurig toegepast zonder voorafgaande individuele risicobeoordeling. Middel wordt toegepast zonder dat alternatieven zijn overwogen of zelfs de noodzaak is afgewogen.	<p>We passen Slimme Sensoren toe (inclusief camera's algemene ruimten) als onderdeel van het Zorgleefplan van de betreffende bewoner.</p> <p>We nemen afdoende technische maatregelen om veiligheid te waarborgen.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Procedure inzet optische sensoren⁴ Omgeving veiligheid 	<p>Specialist ouderengeneeskunde/ Management V&V</p> <p>Management V&V</p>		

⁴ "Procedure inzet optische sensoren" is de huidige naam procedure bij Proteion. De term optische sensoren is juist omdat de Slimme Sensoren die nu worden toegepast worden ook optisch zijn (infrarood).



Implementatiewijzer Slimme Sensoren in de intramurale zorg

Item	Omschrijving Conditie	Omschrijving Risico	Maatregel	Middelen	Verantwoordelijke	Status	Verificatie maatregel
2.04	Privacy voor bewoners en medewerkers is gewaarborgd	Persoonlijke gegevens komen in handen van niet-bevoegde personen en/of organisatie(s)	We houden ons aan het proportionaliteitsbeginsel. En passen dit toe als onderdeel van het Zorgleefplan van de betreffende bewoner. We nemen afdoende technische maatregelen om veiligheid te waarborgen. We leggen in het systeem van Slimme Sensoren geen persoonsgegevens van de bewoner vast	<ul style="list-style-type: none"> • Privacyreglement Proteion • Zorgovereenkomst tussen Proteion en bewoner. 	Raad van Bestuur		<input type="checkbox"/>
2.05	Protocollen en werkprocessen zijn beschreven en aangepast	Er wordt gewerkt met verouderde en/of onjuiste protocollen en werkafspraken.	De richtlijnen en instructies voor het toepassen van Slimme Sensoren en de effecten die dit heeft op de vrijheid, veiligheid en privacy van bewoners en medewerkers leggen we vast in actuele protocollen en werkprocessen ⁵ . Inzet van Slimme Sensoren voldoet aan het Privacyreglement van Proteion.	<ul style="list-style-type: none"> • Procedure inzet vrijheid beperkende maatregelen • Procedure inzet optische sensoren⁴ • Privacyreglement Proteion • Zorgovereenkomst 	Management V&V Leverancier voor aanleveren regels en instructies Raad van Bestuur		<input type="checkbox"/>

⁵ Bij het opstellen van het document gebeurt dat bij Proteion in Infoland



Implementatiewijzer Slimme Sensoren in de intramurale zorg

Item	Omschrijving Conditie	Omschrijving Risico	Maatregel	Middelen	Verantwoordelijke	Status	Verificatie maatregel
2.06	Leverancier voldoet aan de inkoopvoorwaarden	Leverancier voldoet niet aan de voorwaarden en levert zijn diensten volgens afwijkende normen en afspraken.	Voorafgaand aan het ondertekenen van enige overeenkomst met de leverancier van Slimme Sensoren stellen we vast of deze leverancier voldoet aan de door Proteion opgestelde inkoopvoorwaarden. Indien dit (nog) niet zo is stellen we conform de geldende regels een tijdsplan op. Een toegestane afwijking motiveren we.	<ul style="list-style-type: none">Inkoopdocumenten	Afdeling Inkoop		



Implementatiewijzer Slimme Sensoren in de intramurale zorg

Thema Informatie

Item	Omschrijving Conditie	Omschrijving Risico	Maatregel	Middelen	Verantwoordelijke	Status	Verificatie maatregel
3.01	Actuele Informatie om tot een weloverwogen inzet van Slimme Sensoren te komen is beschikbaar. Behoudens het feit dat Slimme sensoren worden toegepast om belevingsgerichte zorg te leveren.	Er zijn onvoldoende gegevens over de bewoner beschikbaar waardoor risico monitoring willekeurig wordt toegepast. Hierdoor kan het zijn dat het niet wordt toegepast terwijl er een (val)risico is. Of wordt toegepast bij bewoners waar monitoring niet nodig is.	Bij elke bewoner maken we periodiek een afweging van diens (gezondheid)toestand. Zo nodig (her)overwegen we het toepassen van Slimme Sensoren als onderdeel van het zorgproces. We leggen dit vast in het dossier van de bewoner.	<ul style="list-style-type: none"> • Procedure inzet (optische) sensoren • Procedure Inzet vrijheid beperkende maatregelen 	<p>Bij verblijf én behandeling: Specialist ouderengeneeskunde.</p> <p>Bij alleen verblijf: EVV-er</p>		
3.02	Informatie dat er een risicovolle situatie is ontstaan voor een specifieke bewoner is beschikbaar voor de juiste zorgmedewerker. Onafhankelijk van afstand. ⁶	Doordat het systeem/proces niet werkt zoals bedoeld ontbreekt de informatie dat een risicovolle situatie is ontstaan. Van niet werkend systeem tot en met een vergeten mobiel toestel waar het alarm op verschijnt.	Systeem werkt zoals bedoeld. Protocolen en procedures worden gevolgd.	<ul style="list-style-type: none"> • Werking Slimme Sensoren systeem 24/7 gemonitord • SLA met leverancier • Kwaliteits-systeem Organisatie 	<p>Leverancier (i.s.m. afdeling ICT)</p> <p>Lijnmanagement</p>		
3.03	Informatie over Zorgleefplan en laatste stand omtrent de bewoner is beschikbaar. Onafhankelijk van afstand. ⁶	Verkeerde conclusie aan de hand van verkeerde gegevens leiden tot verkeerde toepassing (of het achterwege blijven ervan)	Actueel zorgleefplan is beschikbaar	<ul style="list-style-type: none"> • ECD-systeem 	Management V&V		

⁶ Vanuit huidige techniek/opstelling geredeneerd: wifi-dekking bepalend



Implementatiewijzer Slimme Sensoren in de intramurale zorg

Item	Omschrijving Conditie	Omschrijving Risico	Maatregel	Middelen	Verantwoordelijke	Status	Verificatie maatregel
3.04	Verwerking van privacygevoelige informatie door derden voldoet aan wet en regelgeving	Gevoelige informatie over bewoners komen in verkeerde handen.	Verwerking is getoetst aan de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG)	<ul style="list-style-type: none">Toetsing maatregelen gegevensbescherming door Leverancier (General Technical and Organizational Measures)	Management V&V		<input type="checkbox"/>
3.05	Op centraal niveau is één aanspreekpunt voor leverancier en key-users	Er is geen eenduidige handelwijze in het gebruik van het systeem waardoor afwijkingen ontstaan op lokaal niveau	Bij de afdeling Informatiemanagement wordt Slimme Sensoren functioneel beheerd ⁷ Functioneel releasebeheer Een functioneel aanspreekpunt voor de leverancier en key-users	<ul style="list-style-type: none">Formatie Functioneel beheer	Management V&V		<input type="checkbox"/>

⁷ Bij het opstellen van dit document is de status van deze maatregel een advies. Met de afdeling IM zal dit nog verder afgestemd moeten worden.



Thema Technologie

Item	Omschrijving Conditie	Omschrijving Risico	Maatregel	Middelen	Verantwoordelijke	Status	Verificatie maatregel
4.01	Integratie Slimme Sensoren technologie in de omgeving van Proteion, waarbij geen wederzijdse verstoring optreedt	Systemen beïnvloeden elkaar. Werking is niet zoals deze bedoeld is. Zowel aan Proteion als aan Leveranciers zijde.	Duidelijke afbakening van domeinen en bijbehorende verantwoordelijkheden waaronder elkaar informeren op het snijvlak tussen domeinen. Duidelijke omschrijving van (ICT) aspecten (zie ICT-bestek)	<ul style="list-style-type: none"> ICT-bestek 	Afdeling ICT		
4.02	Apparatuur op de kamer is aanwezig en is geschikt om de juiste ⁸ meting te doen.	Apparatuur is verkeerd geïnstalleerd waardoor de werking niet optimaal is Apparatuur is verstorend voor bewoners waardoor angst of agressie wordt opgewekt.	Apparatuur wordt dusdanig geplaatst dat deze de juiste resultaten oplevert (= geschroefd i.p.v. geplakt) Apparatuur zorgt niet voor verstoring en/of onrust bij bewoners Apparatuur is robuust dus bestand tegen ongewenste handelingen van een bewoner (vandalisme). In het eerdergenoemde ICT-bestek staan gedetailleerde randvoorwaarden en maatregelen mbt apparatuur 16. Sensoren 17. Camera's	<ul style="list-style-type: none"> Protocol werkzaamheden derden? ICT-bestek 	Uitvoering: Leverancier Verantwoordelijk: Vastgoed* Vastgoed* Vastgoed* Afdeling ICT		

⁸ Juiste = faciliterend aan die metingen die leiden tot een juist gewenst beeld van de activiteit van een bewoner in de ruimte waar de apparatuur geplaatst is.

* In de projectgroep vergadering van 8 november 2018 zijn deze punten besproken in afwezigheid van de afdeling vastgoed. Verder afstemming is nodig, maar gezien de aard en gebouwgebondenheid is gekozen dit initieel aan vastgoed toe te wijzen.



Implementatiewijzer Slimme Sensoren in de intramurale zorg

Item	Omschrijving Conditie	Omschrijving Risico	Maatregel	Middelen	Verantwoordelijke	Status	Verificatie maatregel
4.03	Netwerk is voorhanden en ingericht	Netwerk is niet beschikbaar waardoor meldingen niet correct (tijdig, juist) worden ontvangen.	In samenwerking met de afdeling ICT zorgt de leverancier dat het netwerk de juiste werking van het systeem mogelijk maakt In het eerdergenoemde ICT-bestek staan gedetailleerde randvoorwaarden en maatregelen welke bijdragen tot een functionerend netwerk. Zie onderdelen; 1. Housing 2. LAN 3. WAN 4. WiFi 5. Firewall 9. MDM 11. IP 12. DHCP 13. DNS 14. Encryptie 15. QoS	<ul style="list-style-type: none"> ICT-bestek 	Leverancier ism Afdeling ICT		
4.04	Smartphone is voorhanden en geschikt om alarmen af te handelen	Medewerker beschikt niet over apparaat waarop een melding komt dat er een risicovolle situatie bij een bewoner is ontstaan	Tussen leverancier en Proteion is afstemming over merk, model en softwareversie (s). In eerdergenoemd ICT-bestek staan gedetailleerde randvoorwaarden en maatregelen m.b.t. devices (Smartphone). Zie onderdelen; 7. Applicatie 8. Devices 9. MDM 10. Mobiel	<ul style="list-style-type: none"> ICT-bestek 	Afdeling ICT		



Implementatiewijzer Slimme Sensoren in de intramurale zorg

Item	Omschrijving Conditie	Omschrijving Risico	Maatregel	Middelen	Verantwoordelijke	Status	Verificatie maatregel
4.05	Software is voorhanden en sluit aan bij Proteion standaard	Software verstoort of is niet voorhanden. Melding risicovolle situatie bewoner ontbreekt	Leverancier heeft een software- release beleid. Zie: Software Release Policy Slimme SensorenCare v0.6.pdf Software is functioneel getest en goedgekeurd door Proteion In eerdergenoemd ICT-bestek staan gedetailleerde randvoorwaarden en maatregelen m.b.t. Software; 6. Server 7. Applicatie	<ul style="list-style-type: none"> • Software Release Policy Slimme Sensoren Care v0.6.pdf • Versie beheer door functioneel applicatie beheer • ICT-bestek 	Leverancier Functioneel Applicatiebeheer Afdeling ICT		
4.06	Camerasysteem t.b.v. toezicht in de openbare ruimten is voorhanden en voldoet aan eisen Proteion	Er kan niet snel worden geconstateerd of een snelle actie is vereist aan de hand van een situatie van een bewoner	Camera's worden dusdanig geplaatst dat deze de juiste resultaten oplevert Camera's zorgen niet voor verstoring en/of onrust bij bewoners Camera's zijn robuust dus bestand tegen ongewenste handelingen van een bewoner (vandalisme). In het eerdergenoemde ICT-bestek staan gedetailleerde randvoorwaarden en maatregelen mbt apparatuur 17. Camera's	<ul style="list-style-type: none"> • Protocol werkzaamh eden derden? • ICT-bestek 	Uitvoering: Leverancier Verantwoording: Vastgoed (Robuustheid en/of verstoring) Afdeling ICT		



Implementatiewijzer Slimme Sensoren in de intramurale zorg

Item	Omschrijving Conditie	Omschrijving Risico	Maatregel	Middelen	Verantwoordelijke	Status	Verificatie maatregel
4.07	Beheer van systemen en processen is voorhanden en sluit aan bij eisen Proteion ⁹	Door ontoereikend beheer ontstaat een vals gevoel van een correct werkend systeem	In het SLA met de leverancier zijn duidelijke afspraken gemaakt over de domeinen en de communicatie over wat er zich op het snijvlak tussen de domeinen afspeelt. In het eerdergenoemde ICT-bestek staan gedetailleerde randvoorwaarden en maatregelen m.b.t. beheer 19. Beheer	<ul style="list-style-type: none"> • SLA met Leverancier • ICT-bestek 	Leverancier in samenwerking met afdeling ICT Afdeling ICT		<input type="checkbox"/>
4.08	Ten behoeve van melding en afhandeling storingen is één contactgang bij de leverancier beschikbaar. (24/7)	Medewerkers kunnen hun vragen en/of storingsmelding en niet kwijt bij één loket. Gevaar van kastje en muur terwijl hun zorgwerk gewoon doorgaat	Bij verstoring van de functionaliteit zoals ervaren door de zorgmedewerker(s) ongeacht oorzaak is er één punt van contact (Single Point of Contact). In de Service Level Agreement is beschreven hoe de procedureafspraken zijn en welke domeinen er zijn. In het eerdergenoemde ICT-bestek staan gedetailleerde randvoorwaarden en maatregelen m.b.t. beheer 19. Beheer	<ul style="list-style-type: none"> • SLA 	Primair: Leverancier Secundair: afdeling ICT		<input type="checkbox"/>

⁹ Met uitzondering van de ICT processen en systemen van de Leverancier; deze worden beheerd door Leverancier van de Slimme Sensoren



Implementatiewijzer Slimme Sensoren in de intramurale zorg

Item	Omschrijving Conditie	Omschrijving Risico	Maatregel	Middelen	Verantwoordelijke	Status	Verificatie maatregel
4.09	Advisering is ingericht en sluit aan bij de wensen en ontwikkeling bij Proteion	Wensen en eisen worden niet geëvalueerd t.o.v. het in gebruik zijnde systeem waardoor niet gewerkt wordt volgens state of the art.	De dienst "Monitoring" met behulp van Slimme Sensoren is een terugkerend onderdeel in de gesprekken tussen Functioneel Beheer en V&V waar de afdeling Functioneel Beheer gevraagd en ongevraagd advies geeft.	<ul style="list-style-type: none">• Half jaarlijks	Functioneel beheer ¹⁰ Samenstelling overleg: Functioneel Beheer Lijnmanagement Afdeling ICT Afdeling Vastgoed Leverancier		<input type="checkbox"/>
4.11	Achteraf kunnen herleiden wie welke mutatie (profiel/instellingen) heeft gedaan ten behoeve van analyse van incidenten	Bij zorgincidenten kan niet herleid worden waar het mis is gegaan.	Met behulp van authenticatie van de muterende gebruiker wordt in het systeem vast gelegd wie welke mutatie op welk moment heeft gedaan. Wanneer authenticatie van individuele gebruikers niet voorhanden is dan zal handmatig een vergelijking gemaakt moeten worden tussen: Log van Slimme Sensoren Werkroosters Zorgplannen	<ul style="list-style-type: none">• Slimme Sensoren software-systeem	Lijnmanagement		<input type="checkbox"/>

¹⁰ Bij het opstellen van dit document is dit nog niet besproken met de afdeling Informatie Management.



Implementatiewijzer Slimme Sensoren in de intramurale zorg

Thema Financiën

Item	Omschrijving Conditie	Omschrijving Risico	Maatregel	Middelen	Verantwoordelijke	Status	Verificatie maatregel
5.01	Inzet systeem wordt structureel gefinancierd door Proteion V&V	Er zijn onvoldoende middelen beschikbaar voor het gebruik van het systeem	Kosten systeem zijn opgenomen in jaarlijkse begroting van de locatie	<ul style="list-style-type: none">Begroting	Management V&V		
5.02	Geen investering in apparatuur maar tarief pay per use	Proteion investeert in apparatuur en software in kamers waar functionaliteit niet wordt gebruikt.	Uitgangspunt is een afname per gebruik per bewoner. Hierbij wordt de functionaliteit als dienst afgenomen inclusief de aanschaf, onderhoud en overige kosten.	<ul style="list-style-type: none">Contract met Leverancier	Management V&V		



Implementatiewijzer Slimme Sensoren in de intramurale zorg

Overzicht van gerelateerde documenten

Omschrijving	Door
ICT-Bestek	P Simons
Release Policy Leverancier	Leverancier
General Technical and Organizational Measures	Leverancier
Overeenkomsten, omschrijving Persoonsgegevens, aard verwerkingen, etc.	Leverancier
Inzet vrijheid beperkende maatregelen, procedure	Proteion
Inzet (optische) sensoren	Proteion
Leverancier SLA Proteion V1.1.pdf	Leverancier
Geheimhoudingsovereenkomst_signed.pdf	Proteion
Proteion Raamovereenkomst Zorgalarmeringssysteem_signed	Proteion
Bijlage 1-Omschrijving Persoonsgegevens, betrokkenen, doeleinden, sub	Leverancier
Communicatie Leverancier Slimme Sensoren 3 v1.2.pdf	Leverancier
Gebbruikersovereenkomst Slimme Sensoren	Leverancier
MAN.NL003.3.7.1 (Leverancier).pdf	Leverancier
Netwerk Leverancier Slimme Sensoren v1.0.pdf	Leverancier
Pilotovereenkomst Proteion v1.0.pdf	Leverancier
Leverancier Slimme Sensoren SLA Proteion V1.3_signed [1].pdf	Leverancier
Handleiding voor de zorg van leverancier Slimme Sensoren	Leverancier