



## **Alarmprotocol VirtueleThuiszorg©**

De opvang van alarmen wordt gedaan door een erkende gecertificeerde alarm centrale die erkend is door het Ministerie van Justitie en voldoet aan de strengste kwaliteitseisen die zijn vastgelegd vanuit het Nationaal Centrum voor preventie.

Bij registratie voor de dienst VirtueleThuiszorg geeft de client aan wie er ge-contact moet worden bij calamiteiten die niet levensbedreigend zijn. Dit zijn 4 contacten die opgegeven worden. Dit is de verantwoording van de client. Dit kan zijn een buurvrouw/man, familie/mantelzorger etc. Men dient zelf te zorgen dat deze contacten ook toegang hebben tot de woning. Indien men geen eigen contacten heeft die hieraan willen of kunnen deelnemen kan een client zelf professionele opvolging regelen bij lokale aanbieders als AAFJE of VEILIG THUIS. Men moet dan aldaar de service afsluiten en gewenste opvolging afstemmen. Deze partijen moeten dan geïnformeerd worden dat men gebeld kan worden door onze centralisten en opgegeven zijn als contact van betreffende client.

### **Alarmering protocol VirtueleThuiszorg.**

De dienstverlening van VirtueleThuiszorg kent een aantal soorten alarmen. De personen alarmering notificaties kent 2 soorten meldingen:

- a) Noodmeldingen
- b) Signalering en waarschuwingmeldingen.

#### **De Noodmeldingen zijn:**

1. Het door een client zelf indrukken van een Noodknop dus het zelf generen van een alarm.
2. Het door het systeem gegenereerde signalering dat er geen activiteit is, dit betreft een inactiviteit alarm.

Een noodmelding komt op een 24/7 bemande alarm centrale met opsporingsbeambte binnen. Een zogeheten Personen Alarmering Centrale (PAC G4S) . Het protocol in deze is:

1. Er wordt contact opgenomen met de cliënt op de opgegeven nummers (eerst op het nummer van het toestel waar vanaf gealarmeerd is en daarna op de huis/privé telefoon) om via een spreek-luister verbinding te kunnen inschatten de situatie.
2. Er wordt gevraagd naar de situatie en de meldkamer gaat op basis van situatie de juiste actie ondernemen.
  - 2.1. Bij levensbedreigende situatie melding vanuit client heb nu direct hulp nodig contact wordt door de alarm centrale direct de regionale meldkamer van de politie aangestuurd om langs te gaan.
  - 2.2. Bij geen contact worden de contact personen geïnformeerd zoals opgegeven.
  - 2.3. Indien niet levensbedreigend is maar hulp verzoek betreft of dat er geen contact gemaakt kan worden wordt er eerst contact gezocht met de opgegeven contactpersonen (familie, burens, kennissen of thuiszorg).
3. Onze coaches koppelen na alarmering de contact persoon terug hoe situatie is afgehandeld.
4. Onze coaches checken iedere dag alarmen van hun cliënten en geven eventueel opvolging indien nodig.



### **Signalering en waarschuwingmeldingen zijn:**

Vanuit een systeem komt een melding dat er afwijkende trends zijn in activiteit, gedrag, slaap. Dit zijn waarschuwingmeldingen die binnen komen bij een onze coaches. Deze meldingen komen proactief binnen waarna een coach dit eerst zal analyseren en indien reden tot zorg of niet plus gevoel is zal men de client contacten om extra informatie te verzamelen.

Actie protocol:

- a) Contacten client voor check up
- b) Indien de client niet bereikbaar is of het niet plus gevoel blijft informeren:
  - a. wijkteam
  - b. achterwacht nummer
- c) Blijven monitoren, indien toestand echt verslechterd tot passiviteit alarm wordt deze automatisch doorgezet naar de Alarm centrale (PAC G4S) en Noodprotocol gevolgd.

VirtueleThuiszorg heeft de mogelijkheid tot het maken van verschillende alarmen.

Voor de alarmopvolging delen we de alarmen in vier categorieën:

1. Meldingen: hoeven geen specifieke opvolging naar de cliënt
2. Alarmen alarmcentrale: opvolging naar de cliënt gaat via de alarmcentrale conform registratieformulier cliënt.
3. Alarmen Welzijnscentrum: opvolging naar de cliënt via Welzijnscentrum eventueel in overleg met verpleegkundige
4. Technische alarmen: opvolging naar de cliënt via Klantenservice eventueel in overleg met Welzijnscentrum.

Alle alarmen worden getoond in de betreffende applicatie. De alarmen die binnenkomen bij de alarmcentrale worden dagelijks gerapporteerd door de alarmcentrale. Elke ochtend (ook op zaterdag en zondag) tussen 8.00 en 8.30 uur ontvangt Welzijnscentrum het alarmrapport en verwerkt de alarmen in de applicaties. In het rapport staat hoe het alarm is opgevolgd door de alarmcentrale.

Staan er alarmen die gemeld hadden moeten worden door de alarmcentrale en dit is niet gedaan, dan neemt het Welzijnscentrum contact op met de alarmcentrale om dit te verifiëren.

### **Taken Welzijnscentrum**

1. Dagelijks monitoren van alarmen en zorgen voor juiste vervolgactie
2. Alarmen (meldingen, welzijnsalarmen en alarmen alarmcentrale) wegschrijven
3. Alarmrapporten alarmcentrale verwerken bij onduidelijkheden of onvolledigheden contact opnemen met de Alarmcentrale
4. Bespreken van alarmen met cliënt en/of verpleegkundige



### Optioneel Familie / mantelzorg

Indien een client een Sensara of Vivago of GPS device gebruikt kunnen alarmen ook gedeeld worden met de familie of mantelzorger die dan eventueel kan controleren.

### Taken Klantenservice

1. Monitoren en wegschrijven technische alarmen.

### Wegschrijven van alarmen

1. Bevestiging
2. Genomen actie

In het veld 'bevestiging' wordt duidelijk tot welke categorie het alarm behoort:

Type alarm	Omschrijving in 'bevestiging'
Melding	Melding
Alarmen alarmcentrale	Gemeld door alarmcentrale
Alarmen Welzijnscentrum	Curve bekeken
Technische alarmen	Technisch

In het veld 'genomen actie' wordt de vervolgactie kort omschreven. Mogelijke vervolgacties zijn:

Type alarm	Omschrijving 'genomen actie'
Melding	Geen Contact cliënt*
Alarm alarmcentrale	Contact cliënt loos alarm Contact cliënt test Contact cliënt opgelost* Contact contactpersoon alarmopvolging* Contact verpleegkundige* Contact ambulance* Contact politie* Contact brandweer*
Alarmen Welzijnscentrum	Contact cliënt* Contact verpleegkundige en cliënt* Contact cliënt en contactpersoon*
Technische alarmen	Contact cliënt opgelost* Contact cliënt vervolg nodig*

\*In het gespreksverslag van de cliënt wordt een nadere toelichting gegeven. Al deze management informatie is beschikbaar voor client, mantelzorger en zorgorganisatie.



Dag	Check op welzijnsalarmen buiten kantoor tijden
Maandag	Voor 22.00 uur
Dinsdag	Voor 22.00 uur
Woensdag	Voor 22.00 uur
Donderdag	Voor 22.00 uur
Vrijdag	Voor 22.00 uur
Zaterdag	Voor 10.00 uur, voor 14.00 uur, voor 18.00 uur voor 22.00 uur.
Zondag	Voor 10.00 uur, voor 14.00 uur, voor 18.00 uur voor 22.00 uur.

**Opvolging medicijn dispenser:**

Indien een melding vanuit de Thelma binnenkomt acteren afhankelijk van de soort melding dan wel de Klantenservice dan wel het Welzijnscentrum.

**Bij missen van uitgifte medicatie wordt de coach gealarmeerd die dan:**

- a) Contact opneemt met de client via of Beeldcontact dan wel telefonisch
- b) Indien de client niet reageert wordt een van de opgegeven contact personen gewaarschuwd.
- c) Indien deze niet reageren of opvolging geven wordt het wijkteam geïnformeerd.

**Bij verandering van medicatie en dus geen uitgifte door medicijn dispenser zal de coach:**

- a) Het wijkteam informeren dat er tijdelijk aangepast protocol is.
- b) Coördineren dat er nieuwe baxter rol aangeleverd wordt op thuis adres.

**Bij technische alarmen, als batterij niveau, klep storing, etc zal Klantenservice acteren richting client en mantelzorger.**