

Gesproken ondersteuning:

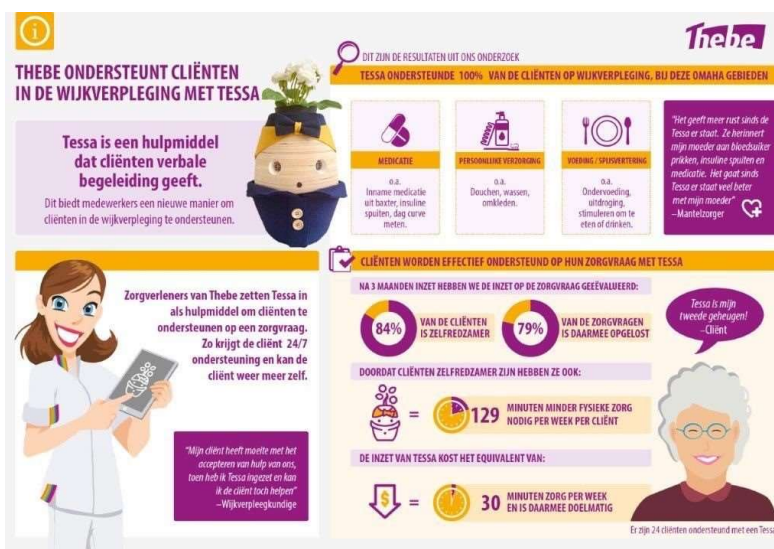
Onderzoek: 26% van de cliënten in de wijkverpleging heeft een zorgvraag die opgelost kan worden met gesproken begeleiding:

77.000 cliënten in de wijkverpleging hebben zorgvragen die ondersteund kunnen worden met alleen gesproken begeleiding. Dit geeft maar aan hoeveel mensen we kunnen ondersteunen via een hulpmiddel die gesproken begeleiding kan bieden. Voor deze inschatting zijn 434 cliënten beoordeeld door wijkverpleegkundigen uit negen verschillende teams. Bij meer dan een kwart van de cliënten konden één, of meerdere bestaande zorgvragen ondersteund worden met alleen gesproken begeleiding. Bij 12% van de gevallen werd zorgrobot Tessa als interventie ingezet. Hierbij werd rekening gehouden met andere opties, zoals het inschakelen van mensen rondom de cliënt, of andere hulpmiddelen. Bij meer dan de helft van deze cliënten konden meerdere zorgvragen worden opgelost met de gesproken begeleiding uit het hulpmiddel. Veel van de cliënten hadden dementie (of een vermoeden van), NAH (niet aangeboren hersenletsel) of een aandoening aan de geestelijke gezondheid.

In de afbeelding hieronder zie je een voorbeeld van de inzet van de Tessa bij Thebe. Op basis van deze resultaten, zijn er ongeveer 39.000 cliënten in Nederland waarbij de inzet van een gesproken begeleiding kan ondersteunen.

Jouw zorgorganisatie werkt met VirtueleThuiszorg. Gesproken zorg kan dan ook via de Google Home, BBrain of Buddy worden uitgevoerd.

Voor veel cliënten kan de Google Home een uitkomst bieden. Deze kan vooraf ingestelde vragen stellen en op basis van het antwoord actie ondernemen.



Google Home

De Google Home is een combinatie van een speaker (Google Home mini) en een scherm (Google Home screen). Hiermee kunnen we verschillende vragen aan de cliënt stellen. Voor het activeren van de vragen, zeg je het volgende tegen Google:

1. Oké Google, praat met virtuele thuiszorg medicijnen;
2. Oké Google, praat met virtuele thuiszorg welzijn;
3. Oké Google, praat met virtuele thuiszorg eten;
4. Oké Google, praat met virtuele thuiszorg sociaal;
5. Oké Google, praat met virtuele thuiszorg oefening;
6. Oké Google, praat met virtuele thuiszorg advies;
7. Oké Google, praat met virtuele thuiszorg contact.

Verbale Virtuele Thuiszorg (VVT) is opgebouwd uit:

1. VVT-apps
 - Gesproken herinneringen met bevestigingsvragen
2. Het beheer platform
 - Hier komen de antwoorden binnen
 - Als de cliënt specifieke antwoorden geeft, wordt vanaf hier een bericht gestuurd naar de contactpersonen

Andere functies:

- De agenda beheren (dat kunnen de naasten van de cliënt)
- Spraak gestuurde opdrachten als:
 - o Oké Google, doe het licht uit
 - o Oké Google, speel mijn levensliedje
 - o Oké Google, zet de radio aan
- Vertalen van gesprekken voor cliënten met een niet-Nederlandse achtergrond



Om een zachtere uitstraling te geven, kan de luidspreker in een knuffel. Geef dat gerust aan!

Verbale Virtuele Thuiszorg (VVT)

De Google Home kan de cliënt helpen herinneren aan verschillende dingen, zoals medicatie, eten en oefeningen. Daarnaast kan er ook naar het welzijn van de cliënt worden gevraagd. De cliënt geeft dan antwoord.

Persoonlijk aangesproken

De tekst van de aanhef kan worden aangepast, zo wordt de cliënt altijd persoonlijk aangesproken. Denk aan de introductie van de 'zorgmedewerker' die de vraag stelt, dit stellen we in per zorgorganisatie. Per cliënt kunnen we instellen hoe hij of zij wordt aangesproken. Bekijk hier eens de voorbeelden:

- Dag mevrouw Derksen, dit is Anja van Curadomi.
- Hallo Geertje, dit is Patrick van de VirtueleThuiszorg.
- Goedendag Alie, dit is Jan van Tante Louise.




Als de cliënt aangeeft contact te willen hebben, dan wordt de voornaam genoemd van degene die contact gaat opnemen. Dit kan bijvoorbeeld Klaas zijn, die verantwoordelijk is voor de boodschappen. Maar kan ook een algemene naam zijn als: "Een medewerker van Leliezorg neemt met je contact op.

Notificaties

De antwoorden op de vraag vanuit de Google Home, worden geregistreerd. Wanneer de cliënt aangeeft hulp, of contact nodig te hebben, krijgen de contactpersonen automatisch een melding. Deze meldingen kunnen worden afgeleverd bij de coaches van de VirtueleThuiszorg, maar ook om de mensen die rondom de cliënt staan. Bijvoorbeeld de kinderen, kleinkinderen, burens of anderen. Je kunt per cliënt aangeven wie bij welk onderwerp een melding ontvangt. De berichten worden via SMS of email verzonden.

Wij zorgen ervoor dat de contactpersonen via een email worden uitgenodigd. We noemen deze mensen 'supporters'. De uitnodiging kan worden geaccepteerd of geweigerd. Wordt de uitnodiging geaccepteerd, dan kan deze contactpersoon worden toegewezen aan bepaalde meldingen. Via het EKD van VirtueleThuiszorg kan het zorgteam deze meldingen ook inzien.

Voorbeeld: MEDICIJNEN - gelukt

	<p>“Hallo, hier ben ik weer, Jan van Tante Louise. Ik heb voor jou een vraag. Heb je je medicijnen ingenomen?”</p>
	<p>“Hoi Jan, ja, dat is gelukt!”</p>
	<p>“Goed dat je je medicijnen al hebt ingenomen. Ik wens je een fijne dag!”</p>

Voorbeeld: MEDICIJNEN – niet gelukt

	<p>“Hallo, hier ben ik weer, Ineke van Iriz Zorg. Ik heb voor jou een vraag. Heb je je medicijnen ingenomen?”</p>
	<p>“Hoi Ineke, nee, het lukt niet...”</p>
	<p>“Je geeft aan dat het je niet gelukt is je medicijnen in te nemen. Heb je hulp nodig?”</p>
	<p>“Ja, graag”</p>
	<p>“Ik zal iemand met je contact op laten nemen om je te helpen.”</p>

Voorbeeld: OEFENINGEN

	<p>“Hallo, hier ben ik weer, Deborah van Meander. Ik heb voor jou een vraag. Heb je je oefening gedaan?”</p>
	<p>“Hoi Deborah, ja hoor, die heb ik gedaan!”</p>
	<p>“Goed dat je je oefening hebt gedaan! Kun je met een cijfer tussen de 1 en 10 aangeven hoe goed het ging?”</p>
	<p>“Het ging wel aardig, een 8.”</p>
	<p>“Fijn dat het zo goed gaat met je oefening! Wil je het nog beter kunnen of ben je toe aan een andere oefening, dan kan de begeleider contact met je opnemen. Wil je dat?”</p>
	<p>“Nee hoor, het is goed zo.”</p>
	<p>“Dat is prima! Leuk je gesproken te hebben. Ik wens je een fijne dag!”</p>

Er worden steeds nieuwe mogelijkheden toegevoegd en het is ook mogelijk om zelf een andere algemene vraag in een bepaald thema aan te vragen.

De google diensten zijn ontwikkeld in samenwerking met Voice Zorg. Meer informatie vind je op hun webpagina <https://www.voicezorg.com/overzicht-voicezorg-services/>