



Kwaliteits borging

UIT EEN
HULPMIDDELEN

VERSLAG VAN EEN PROJECT
TRANSFERPUNT THUISZORG TECHNOLOGIE

PROJECTRAPPORTAGE
UITLEEN
*Kwaliteits
borging*
HULPMIDDELEN



IN OPDRACHT VAN
ONTWIKKELINGSMAAATSCHAPPIJ
THUISZORG (OMT)
MINISTERIE VAN VOLKSGEZONDHEID
WELZIJN EN SPORT (VWS)

AUTEURS

DR. IR. W.T. VAN BEEKUM
DRS. A.B.W.M. QUAK
IR.C.J.P.M. TEIRLINCK

1996 TNO PREVENTIE EN GEZONDHEID, LEIDEN

Zorg voor de kwaliteit staat volop in de aandacht. Dat, gekoppeld aan o.a. Europese regelgeving met betrekking tot product-aansprakelijkheid, stelt eisen aan de organisatie van de hulpmiddelen-uitleen door het kruiswerk/de thuiszorg.

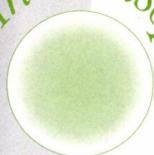
Tegen deze achtergrond startte OMT enige jaren terug het project 'Kwaliteitsborging van uitleenmaterialen'. De uitgave die thans voor u ligt is hiervan het resultaat. Beschreven wordt een methode, op diverse plaatsen getoetst in de praktijk, om garanties te kunnen bieden waar het de kwaliteit van de uitleenhulpmiddelen betreft. Garanties waar de klant aanspraak op kan maken en die mede de positie kunnen bepalen richting de financiers.

Naast dit eindrapport zal tegelijkertijd het eerste hoofdstuk verschijnen van het handboek kwaliteitsborging. Dat eerste hoofdstuk biedt handreikingen om de in dit rapport beschreven methode in de praktijk te gaan toepassen. Volgende hoofdstukken in het betreffende handboek zullen o.a. gaan over de automatisering van dit systeem, over de initiële kwaliteit en een langzaam groeiend deel met protocollen per artikel.

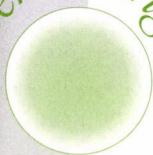
OMT denkt met dit rapport en het handboek een belangrijke stap te hebben gezet op het terrein van de inhoudelijke ondersteuning van thuiszorg-organisaties. Met name ook doordat deze activiteit continuïteit krijgt door de oprichting tezamen met TNO en KITZ van het Transferpunt Thuiszorg Technologie (TTT). OMT heeft dan ook de rechten van deze uitgave overgedragen aan het TTT. In dat verband kan deze uitgave gezien worden als de eerste in een reeks die onder auspiciën van het TTT als uitgever zal gaan verschijnen.

's-Hertogenbosch, juni 1996
Transferpunt Thuiszorg Technologie

Inhoudsopgave



1	Samenvatting	6
	Inleiding	8
1.1.....	Achtergrond	8
1.2.....	Doelstelling van het project	8
1.3.....	Opzet project	9
1.4.....	Opzet rapportage	10
2	Opstellen richtlijn kwaliteitsborging	11
2.1.....	Fase 1: Vooronderzoek en inventarisatie	11
2.2.....	Fase 2 en fase 3: Ontwikkeling richtlijn op basis van proces-beschrijving uitleen- cyclus	11
2.3.....	Algemeen basisprotocol, soort- specifieke en typeprotocollen	13
3	Toetsing richtlijnen, validatie	
	basisprotocollen	15
3.1.....	Opzet toetsing	15
3.2.....	De uitvoering	16
3.2.1.....	Instellingen	16
3.2.2.....	Keuze van hulpmiddelen uit het basispakket	16
3.2.3.....	Omzetten soortprotocollen naar typeprotocollen	18
3.2.4.....	Implementatie van de typeprotocollen, effecten in de instellingen	18
3.2.5.....	Evaluatie van de protocollen	21
3.3.....	Conclusie validatie	23
3.3.1.....	Over de validatie zelf	23
3.3.2.....	Uitkomsten validatie	23
4	Handboek voor thuiszorgorganisaties	26
5	Aanbevelingen	27
5.1.....	Invoering in instellingen	27
5.2.....	Beheer en verspreiding van het systeem	27
5.3.....	Vervolgactiviteiten	28
<i>Bijlage 1 :</i>	Oorspronkelijke opzet project	29
<i>Bijlage 2 :</i>	Algemeen basisprotocol	31
<i>Bijlage 3 :</i>	Soortspecifiek protocol; bed, elektrische hoog/laagverstelling	33
<i>Bijlage 4 :</i>	Checklist uitleenhulpmiddelen TSU ..	37
<i>Bijlage 5 :</i>	Typeprotocol bed, elektrische hoog/laag verstelling	38
<i>Bijlage 6 :</i>	Begeleidingscommissie en werkgroep	42



In dit rapport wordt verslag gedaan van een onderzoek dat tot doel had om te komen tot richtlijnen voor kwaliteitsborging van uitleenmaterialen die door thuiszorginstellingen aan cliënten worden uitgeleend. Het onderzoek werd uitgevoerd door de divisie Technologie in de Gezondheidszorg van TNO Preventie en Gezondheid als onderaannemer van de OntwikkelingsMaatschappij Thuiszorg, die voor dit project subsidie ontving van het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport. Als externe projectleider trad het Kwaliteits Instituut voor Toegepaste ThuisZorgvernieuwing op, terwijl een vijftal thuiszorginstellingen onmisbare bijdragen leverden aan de uitvoering van het project.

Het project werd in vier fasen uitgevoerd. De eerste fase betrof het in kaart brengen van de problemen die zich met betrekking tot de kwaliteit van uitleenmaterialen in de praktijk kunnen voordoen. Het onderzoek bestond deels uit literatuuronderzoek en deels uit veldonderzoek naar ervaringen in de praktijk. Deze onderzoeken brachten aan het licht dat er weinig harde gegevens zijn te vinden omtrent de kwaliteit van uitleenmaterialen. De bevindingen zijn vastgelegd in een tussenrapportage.

Omdat de eerste fase weinig aanknopingspunten bood voor de opzet van het kwaliteitsborgingssysteem, is besloten om het systeem te baseren op een model van het uitleenproces. In de tweede fase van het onderzoek is aan dit model vorm gegeven door de verschillende processtappen van de uitleencyclus in de vorm van modules te beschrijven. Dit vormde de structuur voor de uitwerking van de conceptrichtlijnen. Hierbij werd al snel duidelijk dat een kwaliteitsborgingssysteem nauw moet aansluiten op de overige delen van de organisatie, omdat de kwaliteitsborging zich niet kan beperken tot één processtap en er behalve onderhoud en beoordelingen tenminste ook administratieve handelingen moeten worden verricht. Het resultaat van deze fase is een algemeen basisprotocol dat alle informatie bevat die nodig is om er soortspecifieke protocollen uit af te leiden.

Uitgaande van het algemene basisprotocol zijn in de derde fase soortspecifieke protocollen ontworpen, waarin beschrijvingen gegeven worden van de invulling van de processtappen voor één soort artikel (dus nog onafhankelijk van het fabrikaat en type). Bij het werk in de tweede en derde fase waren medewerkers van Kruiswerk Rijn & Duin (Katwijk) en de Stichting Kruiswerk West Friesland (Hoorn) nauw betrokken, waarmee de afstemming met de praktijk werd zekergesteld.

De vierde fase betrof de toetsing van de conceptrichtlijnen in enkele thuiszorgorganisaties. Het ging hierbij om het omzetten van de soortspecifieke protocollen in typeprotocollen, waarin zowel de eisen die aan het ter plaatse gebruikte uitleenartikel worden uitgewerkt als de afspraken die erover in de betreffende organisatie worden gemaakt. Het tweede deel van de validatie bestond uit het in de praktijk implementeren van een aantal typeprotocollen om hun praktische bruikbaarheid en de noodzaak van eventuele wijzigingen, aanvullingen en verbeteringen vast te stellen.

In eerste instantie is de validatie uitgevoerd bij Thuiszorg Stad Utrecht (Utrecht) en Thuiszorg Drenthe (Assen), later is daar de Stichting 'De Vierstroom' (Gouda) aan toegevoegd. In de loop van deze fase is duidelijk geworden dat er voor daadwerkelijke implementatie organisatorische voorwaarden gelden waaraan nergens volledig kon worden voldaan. Afhankelijk van de plaatselijke situatie kon daarom de validatie niet geheel worden uitgevoerd zoals oorspronkelijk bedoeld was. De resulterende protocollen hebben desondanks, naar de mening van de betrokkenen, grote waarde voor de praktijk van de uitleen van hulpmiddelen.

De resultaten van de ontwikkeling en validatie van de richtlijnen voor kwaliteitsborging van uitleenmaterialen zijn vastgelegd in een apart handboek, dat voor thuiszorginstellingen de nodige handreikingen moet bieden voor plaatselijke invulling van een kwaliteitsborgingssysteem. Het voorliggende rapport doet verslag van het onderzoek dat tot deze resultaten leidde en geeft behalve de achtergrond van de verschillende stappen ook conclusies en aanbevelingen die uit de ervaringen tijdens het project konden worden afgeleid.

1.1..... ACHTERGROND

Medio 1991 werd door het management van Thuiszorg Drenthe vastgesteld dat er een noodzaak was tot meer kwaliteitsgaranties voor uitleenartikelen die in gebruik zijn in de thuiszorg. De noodzakelijke kwaliteitsgaranties zouden zowel betrekking moeten hebben op de kwaliteit van het materiaal bij aanschaf als op het behoud van deze kwaliteit tijdens het gebruik. Daar men meende dat het formuleren van criteria in dezen een landelijke aangelegenheid was, werd er een beroep gedaan op de OntwikkelingsMaatschappij Thuiszorg (OMT). Van de zijde van de Kruiswerk-inkoopcombinatie kreeg het OMT eveneens de vraag voorgelegd deze zaken ter hand te nemen. Dit leidde tot het besluit van OMT een project op te zetten dat gericht is op ontwikkeling van criteria t.a.v. de kwaliteit van thuiszorgmaterialen en de uitleen daarvan. Met behulp van een subsidie van het voormalige Ministerie van WVC (thans het Ministerie van VWS) kon het project gerealiseerd worden. Dit project beperkt zich met nadruk tot het handhaven van de kwaliteit van (AWBZ)-uitleenartikelen. Er werd besloten om aan de initiële kwaliteit (bij aankoop) van de betreffende hulpmiddelen in dit project nog geen expliciete aandacht te schenken.

Op het punt van onderzoek en ontwikkeling werd het project uitgevoerd door TNO Preventie en Gezondheid, divisie Technologie in de Gezondheidszorg, het voormalige CMT-IVVO TNO. De projectleiding en coördinatie lagen voor het grootste deel van het project in handen van het KwaliteitsInstituut voor Toegepaste ThuisZorgvernieuwing (KITZ). Alleen voor fase 1 had D.C. Mulder van Contrast Management & Advies deze taak toebedeeld gekregen. Het veldwerk gedurende fase 1 en 2 van het project is verricht door en bij Kruiswerk Rijn & Duin te Katwijk, de Stichting Kruiswerk West Friesland te Hoorn, Thuiszorg Drenthe te Assen en Thuiszorg Stad Utrecht te Utrecht. Voor de fases 3 en 4 werd samengewerkt met de twee laatstgenoemde instellingen en met Stichting 'De Vierstroom' te Gouda.

1.2..... DOELSTELLING VAN HET PROJECT

Het doel van het project is het ontwikkelen van concrete richtlijnen voor de handhaving van de kwaliteit van uitleenmaterialen en het formuleren van aanbevelingen voor het uitvoeren van de richtlijnen in de praktijk.

1.3 OPZET PROJECT

De planning van het project is gedurende de uitvoering tussentijds bijgesteld omdat de opgedane ervaringen daar aanleiding toe gaven. In deze eindrapportage wordt het project beschreven volgens deze bijgestelde planning (de oorspronkelijke opzet zoals gegeven in het projectvoorstel is toegevoegd als bijlage 1).

Het project zoals het uiteindelijk werd gerealiseerd bestond uit de volgende fasen:

1. *Inventarisatie (bureau/veldwerk) gericht op vastlegging van de actuele situatie met betrekking tot kwaliteitsbehoud, -verlies en risico's van uitleenmaterialen in wisselend gebruik.*

Literatuuronderzoek naar bestaande normen en naar berichten over ervaringen. Ontwikkeling checklist voor veldonderzoek. Veldonderzoek in 3 organisaties naar actuele aspecten van kwaliteitsbehoud en (dreigend) verlies van kwaliteit van uitleenmaterialen. Nadruk op veldervaring en analyse van gebruik in brede zin. Afgerond met tussenrapportage: 'Kwaliteitsborging Thuiszorg Artikelen 1e fase. CMT93.007'.

2. *Algemene beschrijving richtlijn kwaliteitsborging op basis van de verschillende stappen van de uitleencyclus.*

Globale uitwerking van de richtlijn in de vorm van een algemeen (a-specifiek) basisprotocol met per processtap verschillende modules met daarin de relevante activiteiten.

3. *Opstellen ontwerp richtlijn.*

Uitwerking van het algemene basisprotocol naar een set van soortspecifieke protocollen voor de artikelen uit het basisuitleenpakket.

4. *Toetsing ontwerp richtlijnen in thuiszorgorganisaties.*

- omzetten van een aantal soortspecifieke protocollen naar plaatselijk te hanteren typeprotocollen in drie thuiszorgorganisaties.
- valideren van de aldus gemaakte typeprotocollen door middel van implementatie in de betreffende thuiszorgorganisaties.

Gedurende het hele project is nauw samengewerkt met de genoemde thuiszorgorganisaties. Vooral tijdens fase 4 had die samenwerking een speciaal karakter omdat de uitvoering in handen van de medewerkers van de thuis-

zorgorganisaties lag en de onderzoekers zich vooral met de organisatie van de voor het project noodzakelijke stappen, met de evaluatie van ervaringen en met de consequenties daarvan voor de richtlijnen hebben bezig gehouden.

1.4 OPZET RAPPORTAGE

De resultaten van het project zijn vastgelegd in het Handboek Kwaliteitsborging Uitleenhulpmiddelen dat voor thuiszorginstellingen de nodige handreikingen moet bieden voor plaatselijke invulling van een kwaliteitsborgingssysteem voor uitleenmaterialen. Korthedshalve verwijzen we hier naar het handboek voor nadere gegevens daaromtrent. Naast het handboek is het voorliggende rapport gemaakt waarin de gang van zaken in het project is vastgelegd. In het tweede hoofdstuk van dit rapport wordt verslag gedaan van de bevindingen tijdens de eerste drie fasen van het onderzoek, die leidden tot conceptringlijnen. Het derde hoofdstuk betreft de vierde fase waarin de richtlijnen zijn gevalideerd door implementatie in drie thuiszorginstellingen. In het vierde hoofdstuk wordt kort ingegaan op het handboek. Hoofdstuk vijf tenslotte, geeft conclusies en aanbevelingen die op grond van de opgedane ervaringen kunnen worden gedaan.

2.1..... FASE 1 : VOORONDERZOEK EN INVENTARISATIE

In de oorspronkelijke projectomschrijving 'Kwaliteitsborging thuiszorgmaterialen' d.d. februari 1992 was het voornemen om per artikelgroep zowel een risicoprofiel als een richtlijn voor kwaliteitsborging op te stellen. Ten aanzien van de op te stellen risico-profielen werd er vanuit gegaan dat fase 1 van het project een overzicht van ongevallen en risico's zou opleveren, op basis waarvan voor de verschillende artikelengroepen een risicoprofiel zou kunnen worden opgesteld. Tijdens fase 1 leverde echter noch het literatuuronderzoek noch het veldonderzoek voldoende materiaal op om een risicoprofiel per artikelgroep op te kunnen stellen. In het onderzoeksrapport over fase 1 begint het hoofdstuk 'Conclusies en aanbevelingen' als volgt: "Op basis van het bureau- en veldonderzoek kan gesteld worden dat er nagenoeg geen harde gegevens beschikbaar zijn over kwaliteitsbehoud, -verlies en risico's van uitleenmaterialen in wisselend gebruik". Als alternatief werd in het rapport een indeling voor het basisuitleenpakket (met enkele aanvullingen) gegeven op basis van zowel 'ernst van gevolg van falen' als 'intensiteit van onderhoud', die bij gebrek aan gegevens op grond van bestaande inzichten en redelijke schattingen tot stand kwam. Kijkend naar de aspecten die voor het behoud van functie als leidraad dienen, is vanuit de gebruikskant de ernst van het mogelijk falen of disfunctioneren van het hulpmiddel essentieel. Vanuit de beheerskant is de inspanning die voor onderhoud geleverd moet worden echter het belangrijkste aspect. De lijst van artikelen uit het basisuitleenpakket met de genoemde indeling op risico en onderhoud heeft geresulteerd in een risico/onderhoud-matrix waarvan werd verwacht dat deze als basis zou kunnen dienen voor de te ontwikkelen richtlijnen.

2.2..... FASE 2 EN FASE 3 : ONTWIKKELING VAN DE RICHTLIJN OP BASIS VAN DE PROCESBESCHRIJVING VAN DE UITLEENCYCLUS

Een eerste uitwerking van deze matrix in de richting van richtlijnen voor kwaliteitsborging werd gezocht in een clustering van groepen in de matrix. Uitgangspunt hierbij was, om mede uit oogpunt van efficiency, voor een cluster artikelen tot eenzelfde basisrichtlijn voor kwaliteitsborging te komen. Een nadere analyse leverde echter twee belangrijke gezichtspunten op:

- In het beheersproces zijn behalve het onderhoud een aantal andere

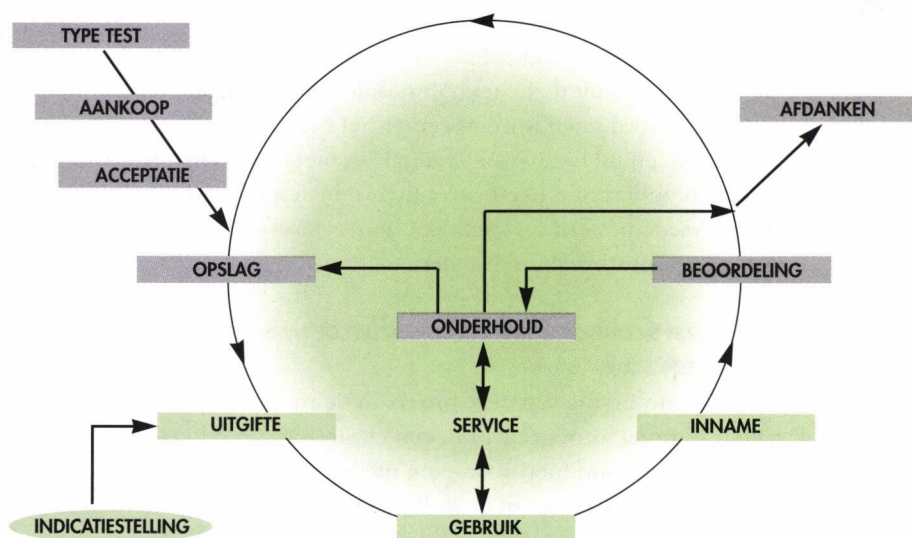
aspecten van wezenlijk belang voor de handhaving van de kwaliteit van de uitleenmaterialen.

- Bij clustering in wat grotere groepen treden snel verschillen op die noodzaken tot het formuleren van uitzonderingen.

Vanuit deze twee gezichtspunten is vervolgens gekozen voor een opzet waarbij de belangrijkste aspecten die van invloed zijn op de totale inspanning die in het beheersproces geleverd moet worden, bepalend zijn.

De nieuw gekozen opzet, gebaseerd op de procesgang in de uitleencyclus, zou moeten resulteren zowel in een algemene richtlijn voor de opzet van het kwaliteitsborgingssysteem als in uitwerkingen hiervan met specifieke eisen voor elk uitleenartikel. Het uitgangspunt voor het bepalen van de relevante aspecten vormt de cyclus die een product in het uitleenproces doorloopt.

FIGUUR 1 *Uitleencyclus*



■ directe betrokkenheid cliënt

Een schematische weergave van deze cyclus is in figuur 1 gegeven. Het voor dit onderzoek essentiële deel van de uitleencyclus bestaat uit een cirkel waarin het hulpmiddel rondgaat vanaf het moment dat het na aankoop goed bevonden is (acceptatie) tot het moment dat het definitief wordt afgekeurd (afdanken). In het bovenste deel van de cirkel staan processtappen die worden uitgevoerd in de thuiszorgorganisatie, in het onderste deel de stappen die worden uitgevoerd bij de cliënt (patiënt) thuis. Bij uitgifte en inname kunnen beide mogelijkheden van toepassing zijn. De indicatiestelling is wel in het schema opgenomen maar heeft geen directe relatie met de beheersing van de kwaliteit van het produkt en wordt daarom in het algemene basisprotocol niet verder uitgewerkt. Twee andere processtappen die ook niet verder worden uitgewerkt zijn type-test en aankoop. Zij zijn weliswaar essentieel voor de kwaliteit van het uitleenhulpmiddel, maar in dit project is er uitdrukkelijk voor gekozen om alleen aandacht te schenken aan het handhaven van de kwaliteit van de hulpmiddelen. Op basis van type-test en afspraken bij aankoop kunnen voor ieder hulpmiddel specificaties worden vastgesteld. Deze vormen dan het uitgangspunt voor beoordelingscriteria bij de acceptatietest en de beoordelingen die tijdens het doorlopen van de uitleencyclus moeten plaatsvinden. Zoals gezegd zijn deze processtappen in het project niet meegenomen en ze worden dan ook in het handboek niet nader uitgewerkt. Beoordelingscriteria zijn nu op grond van ervaring en bestaande kennis tot stand gekomen.

Bij dit deel van richtlijnontwikkeling is de directe inbreng van Kruiswerk Rijn & Duin (Katwijk) en Regionale Kruisvereniging West Friesland (Hoorn) zeer belangrijk geweest.

Belangrijke gesprekspartners uit deze organisaties waren ofwel direct actief betrokken bij de uitleen van thuiszorgartikelen: de beheerder van het depot, ofwel afkomstig uit de staf en direct verantwoordelijk voor de uitleen. Wat betreft het type thuiszorgorganisatie ging de voorkeur uit naar een 'gemiddelde' organisatie, om een zo groot mogelijke algemene toepasbaarheid te verkrijgen.

2.3 ALGEMEEN BASISPROTOCOL, SOORTSPECIEKE- EN TYPE-PROTOCOLLEN

Het kwaliteitsborgingssysteem is dus gebaseerd op de uitleencyclus. Van de richtlijn voor de kwaliteitsborging vormt het algemeen basisprotocol de kern. Het algemene basisprotocol geeft voor de verschillende processtappen

van de uitleencyclus in modules de activiteiten die voor elk soort uitleenhulpmiddel moeten worden uitgevoerd. Bijlage 2 geeft het ontwikkelde algemene basisprotocol. Uit het algemene basisprotocol is voor elk soort hulpmiddel een soortspecifiek protocol afgeleid. De soortspecifieke protocollen dienen als uitgangspunt voor de typeprotocollen die in de instellingen moeten worden gemaakt.

Als voorbeeld is in bijlage 3 een soortspecifiek basisprotocol voor elektrisch verstelbare hoog/laag-bedden gegeven. In het soortspecifieke protocol worden dus modules uitgewerkt in de vorm van beschrijving van activiteiten die in het algemeen voor het betreffende soort hulpmiddel moeten worden uitgevoerd. Typeprotocollen worden afgeleid van de soortspecifieke protocollen. In het typeprotocol worden de activiteiten door de lokale instelling specifiek voor het betreffende type ingevuld, mogelijk tot het niveau van werkvoorschriften. Om één en ander overzichtelijk te houden is ervoor gekozen om in het handboek niet alle soortspecifieke protocollen op te nemen. Er wordt een achttal volledige soortprotocollen gegeven en de lijst van uitleenartikelen waarin is aangegeven met welk van de gegeven protocollen de grootste verwantschap bestaat.

3.1 OPZET TOETSING

In deze fase van het project moest worden vastgesteld of de resultaten van de voorafgaande fasen bruikbaar zijn voor implementatie en of de geïmplementeerde protocollen in de praktijk hanteerbaar zijn en tot de gewenste resultaten leiden. Bovendien zou daarmee impliciet ook worden vastgesteld of het model van het logistieke proces dat als uitgangspunt genomen is van de richtlijnen, wel een voldoende passende beschrijving van de werkelijkheid is. Als toetsing moesten de richtlijnen in enkele thuiszorgorganisaties daadwerkelijk worden gehanteerd en de verschillende handelingen in de praktijk worden uitgevoerd.

De toetsing vond plaats in drie stappen: a) het maken van een keuze van de hulpmiddelen uit het basisuitleenpakket; b) het omzetten van de betreffende concept-soortspecifieke basisprotocollen in typeprotocollen voor de gekozen hulpmiddelen; c) het toepassen van deze typeprotocollen in de praktijk. Elke stap werd met intensieve begeleiding van de onderzoekers door de mensen van de instellingen uitgevoerd. Door de activiteiten met de betrokkenen achteraf te evalueren, verkregen de onderzoekers de gegevens die voor de validatie en eventuele bijstelling van de protocollen nodig waren.

De eerste stap betrof het maken van een keuze van de hulpmiddelen uit het basisuitleenpakket zodat aan de hand van een zo groot mogelijk aantal concrete voorbeelden de rest van het proces kon worden doorlopen. De keuze werd gemaakt op grond van een checklist (zie 3.2.2. blz. 17).

De tweede activiteit bestond uit het uitwerken van de basisprotocollen van de gekozen voorbeeld-hulpmiddelen tot protocollen voor de specifieke typen die ter plaatse werden gebruikt, waarbij rekening werd gehouden met de plaatselijke organisatie. Deze activiteit leverde dus specifieke typeprotocollen voor het bepaalde fabrikaat-type op.

Bij de derde activiteit ging het erom om de opgestelde protocollen daadwerkelijk in de praktijk uit te proberen en te toetsen. Hierbij werd zoveel mogelijk geprobeerd om alle modules van de protocollen ook werkelijk uit te voeren. Dit kwam er in de praktijk op neer dat diverse hulpmiddelen van één type in de diverse stadia van de uitleencyclus door de molen moesten

worden gehaald. Ook deze activiteit werd na afloop met betrokkenen geëvalueerd.

3.2 DE UITVOERING

De toetsing zou oorspronkelijk bij twee thuiszorgorganisaties zijn uitgevoerd: Thuiszorg Drenthe te Assen en Thuiszorg Stad Utrecht te Utrecht. Later is daar op verzoek van het Ministerie van VWS de Stichting De Vierstroom te Gouda aan toegevoegd.

3.2.1 INSTELLINGEN

Thuiszorg Stad Utrecht (TSU) bestrijkt de gehele stad Utrecht. Het heeft één uitgiftepunt van waaruit de uitleenartikelen worden uitgegeven en zonodig bezorgd. Het uitgiftepunt is gevestigd in de thuiszorgwinkel.

Thuiszorg Drenthe (TZD) bestrijkt de gehele provincie Drenthe en is onderverdeeld in 3 regio's: Noord, Zuid-Oost en Zuid-West. In Assen is het hoofdkantoor gevestigd, bovendien is daar een thuiszorgwinkel aanwezig. Elke regio heeft een eigen regiomagazijn. Daarnaast zijn er diverse uitleenpunten.

Stichting De Vierstroom (SDV) verleent als thuiszorgorganisatie allerlei diensten op het terrein van kruiswerk, gezinsverzorging en maatschappelijk werk voor de regio Midden-Holland. Diensten van De Vierstroom worden aangeboden op ruim 24 plaatsen binnen deze regio. De afnemers van de produkten en diensten van het centraal magazijn zijn cliënten van de Regionale Kruisvereniging Midden-Holland, de Thuiszorgwinkel-Meditheek en de decentrale magazijnen.

3.2.2 KEUZE VAN DE HULPMIDDELEN UIT HET BASISPAKKET

Zowel naar Utrecht als naar Drenthe is een checklist gestuurd die ondersteuning moest bieden bij de keuze van het aantal en soort te kiezen artikelen. In de checklist werd aandacht gegeven aan de volgende punten:

- voorgestelde wijze van identificatie: unieke of groeps-identificatiecode waarschijnlijke noodzaak tot periodiek onderhoud
- standaard toebehoren
- standaard verbruiksartikelen
- beschikbaarheid gebruiksinformatie van fabrikant/leverancier

- beschikbaarheid voorschrift te gebruiken reinigingsmiddel/desinfectiemiddel
- beschikbaarheid specificaties uit de type-keuring, van belang voor beoordeling en onderhoud
- schatting van gemiddeld aantal hulpmiddelen in de uitleen per maand.

Aan de hand van de checklist werd in Utrecht een tiental hulpmiddelen gekozen (bijlage 4). In Drenthe werd de checklist niet ingevuld maar bij de evaluatiegesprekken werd in overleg met de onderzoekers een keuze van de te volgen artikelen gemaakt gebaseerd op dezelfde criteria zoals omschreven in de checklist.

TABEL 1 *Geselecteerde artikelen TSU, TZD en SDV*

KEUZE UITLEENHULPMIDDELEN	THUISZORG ORGANISATIES		
	TSU *	TZD **	SDV ***
AD-kussen, gel			
AD-matras, vezel			
Kruk, elleboog			
Looprek			
Rollator, driewiel			
Rollator, vierwiel			
Rolstoel, duw/wandelwagen standaard			
Rolstoel, duw/wandelwagen comfort			
Rolstoel, zelfvoortbeweger standaard			
Rolstoel, zelfvoortbeweger comfort			
Arthrodestoel			
Draaischijf			
Ledikantverhoger			
Elektrisch hoog/laag-bed			
Ondersteek, buikmodel			
Tillift, draadas mechanisch			
Toiletstoel, sleemodel			
Toiletverhoger standaard			
Windring, standaard			
Zitbad, standaard			

 Daadwerkelijk geïmplementeerd in thuiszorgorganisatie

*Thuiszorg Stad Utrecht

**Thuiszorg Drenthe

***Stichting De Vierstroom

Gouda voegde zich later bij het project en met betrokkenen is een keuze gemaakt voor het aantal te volgen hulpmiddelen in de toetsfase. De in de drie instellingen geselecteerde artikelen zijn gegeven in tabel 1.

3.2.3..... OMZETTEN SOORTPROTOCOLLEN NAAR TYPEPROTOCOLLEN

Van de geselecteerde hulpmiddelen zijn de soortspecifieke protocollen uitgewerkt naar typeprotocollen voor toepassing in de desbetreffende thuiszorgorganisatie (voorbeeld in bijlage 5). Deze typeprotocollen zijn door de uitvoerenden in de organisatie beoordeeld op basis waarvan aanpassingen hebben plaatsgevonden.

Het omzetten van de basisprotocollen werd bij de drie thuiszorgorganisaties gedaan door een stafmedewerker en de magazijnbeheerder. Bij de evaluatie bleek dat zij hierbij geen problemen hadden ondervonden.

Om een indruk te krijgen van de tijd die nodig is voor de implementatie van de protocollen in de praktijk, werd besloten een proeffase van een maand in te lassen. Gedurende deze maand werden twee artikelen in zowel Utrecht als Drenthe gevolgd (op dat moment was De Vierstroom nog niet bij het project betrokken). In beide plaatsen werd door de betreffende medewerkers gemeld dat zij geen noemenswaardige knelpunten hadden ondervonden met de invoering van de protocollen zodat in overleg besloten werd te starten met de volledige implementatie van tien artikelen in elke plaats (tabel 1).

3.2.4..... IMPLEMENTATIE VAN DE TYPEPROTOCOLLEN, EFFECTEN IN DE INSTELLINGEN

De toepasbaarheid van de ontwerprichtlijnen in de thuiszorgorganisatie zou uiteindelijk worden getoetst door implementatie en vervolgens daadwerkelijke toepassing van de typeprotocollen. Er moest een antwoord komen op de vragen of de resultaten bruikbaar waren voor implementatie en of de geïmplementeerde protocollen in de praktijk hanteerbaar zouden zijn en tot de gewenste resultaten zouden leiden.

Volledige implementatie van het kwaliteitsborgingssysteem kon bij Thuiszorg Stad Utrecht helaas niet worden gerealiseerd vanwege organisatorische en beheersmatige redenen:

- Thuiszorg Stad Utrecht bezat op het moment van de uitvoering geen goed lopend beheerssysteem;
- alle uitleenactiviteiten werden handmatig geadministreerd zodat het afvin-

ken van de registratie- en logboeken te arbeidsintensief zou zijn;

- implementatie vond plaats gedurende de vakantieperiode waardoor er met invalkrachten gewerkt moest worden.

Daardoor waren er minder mensen beschikbaar voor het project.

Ondanks de onvolledige implementatie werden er toch positieve effecten gesignaleerd: er werd meer op de kwaliteit van de hulpmiddelen gelet, er werden betere instructies aan de klant gegeven, meer hulpmiddelen werden afgedankt en er werden meer hulpmiddelen gerepareerd.

Het project heeft daarmee voor een groot deel bijgedragen aan de bewustwording van nut en noodzaak van kwaliteitsborging voor de medewerkers van deze thuiszorgorganisatie. Er was duidelijk behoefte aan protocollen voor ingewikkelde hulpmiddelen (hoog/laag-bedden) en zeker voor diegenen die niet frequent gebruikt worden (tillift).

De belangrijkste conclusie van de evaluatie was dat volledige implementatie van de kwaliteitsborging alleen mogelijk is als de organisatie van de thuiszorginstelling aan bepaalde voorwaarden voldoet.

Thuiszorg Drenthe was een van de oorspronkelijke initiatiefnemers van het kwaliteitsborgingsproject: de behoefte aan richtlijnen om de kwaliteit van uitleenhulpmiddelen te verhogen was reeds eerder uitgesproken.

Na de uitwerking van een aantal soortprotocollen uit de conceptrichtlijn naar typeprotocollen toepasbaar bij Thuiszorg Drenthe, werd geprobeerd om de protocollen in de praktijk toe te passen. Ook hier traden echter een aantal problemen op waardoor implementatie niet mogelijk bleek. Bij tussentijdse evaluatie kwam opnieuw naar voren dat voor volledige implementatie van de protocollen in de thuiszorginstelling, aan bepaalde organisatorische voorwaarden moet zijn voldaan. Deze ervaring komt overeen met die in Utrecht.

Na de tussentijdse evaluatie zijn een aantal voorwaarden expliciet gesteld om de validatie alsnog zo goed mogelijk te laten verlopen. De gestelde voorwaarden waren de volgende:

- alle betrokken medewerkers moeten, liefst schriftelijk, op de hoogte worden gebracht van de uit te voeren werkzaamheden en de inhoud van de protocollen. Indien werkzaamheden na de implementatie duidelijk verschillen van die in de eerdere situatie, moet dit expliciet worden vastgesteld en vastgelegd. Voorbeelden hiervan zijn de keuze voor periodiek dan wel systematisch onderhoud en het meegeven van gebruiksaanwijzingen aan cliënten;

- verantwoordelijkheden die rechtstreeks in verband staan met de kwaliteitsborging dienen expliciet te worden vastgesteld.

Indien deze verantwoordelijkheden voordien bij meerdere personen lagen, dient een duidelijke keuze te worden gemaakt wie in het vervolg de verantwoordelijkheid zal dragen. Een voorbeeld is de verantwoordelijkheid voor goed- en afkeur van artikelen i.v.m. hernieuwd gebruik of afdanken;

- voor verschillende werkzaamheden dient te worden vastgesteld of de betrokken medewerker voldoende kennis en expertise heeft;

- behalve het uitvoeren van werkzaamheden op een andere wijze wordt de medewerkers gevraagd enige administratie bij te houden, die alleen betrekking heeft op de evaluatie van het project;

- zowel het uitvoeren van werkzaamheden op een andere wijze als de genoemde administratie voor de evaluatie van het project kost de betrokken medewerkers extra tijd. De consequenties hiervan zullen van te voren besproken moeten worden en indien nodig dienen nadere werkafspraken gemaakt te worden.

Een aantal van deze voorwaarden heeft een meer algemene geldigheid. Omdat ze eveneens van toepassing zijn bij permanent bedoelde implementatie van een kwaliteitsborgingssysteem, wordt er ook in het handboek aandacht aan gegeven.

Nadat er enige afspraken waren gemaakt in overeenstemming met deze voorwaarden werd besloten om alsnog in een aanvullende fase voor een viertal artikelen volledige implementatie uit te voeren.

Er werd tijdens deze periode gesignaleerd dat ook bij Thuiszorg Drenthe een duidelijke behoefte bestaat aan een verdere uitwerking van protocollen in de richting van werkvoorschriften.

Ook bij de Stichting De Vierstroom maakten de organisatorische omstandigheden het mogelijk om een min of meer volledige implementatie uit te

voeren. De implementatie bleef echter beperkt tot een viertal verschillende soorten hulpmiddelen. In het algemeen bracht het project ook in deze instelling positieve effecten met zich mee.

Het project heeft er in het magazijn van De Vierstroom toe geleid dat er bewuster met materiaal wordt omgegaan. Dit blijkt onder meer uit het aantal artikelen dat afgedankt is gedurende deze periode. Verscheidene AD-matrassen voldeden niet meer aan de nieuwe kwaliteitseisen, waardoor nieuwe matrassen moesten worden aangekocht.

Daarnaast werden de protocollen gewaardeerd als leidraad voor de te verrichten werkzaamheden. Er is echter wel behoefte aan een verdere uitwerking van de typeprotocollen in de vorm van werkvoorschriften. De wijkverpleging dient continu geïnformeerd te worden over nieuwe typeprotocollen dan wel nieuwe hulpmiddelen. Bovendien bleek er behoefte aan schoonmaak-richtlijnen (worden inmiddels door de Stichting De Vierstroom ontwikkeld). Een ander aspect van het werken volgens de typeprotocollen was de invoering van systematische functionele en visuele beoordeling voor uitgifte. Voorheen kwam het nog wel eens voor dat bij de cliënt ter plaatse het een of ander vervangen dan wel gerepareerd moest worden (bijv. snoeren van het elektrisch hoog/laag-bed).

3.2.5..... EVALUATIE VAN DE PROTOCOLLEN

De ervaringen van de thuiszorgorganisaties met de basisprotocollen tijdens de praktijk-toetsing leverden op een aantal punten commentaar op. De belangrijkste daarvan zijn in tabel 2 op pagina 22 weergegeven.

De aangegeven activiteiten en aandachtspunten bleken in de praktijk in het algemeen volledig en goed hanteerbaar te zijn, zowel bij Thuiszorg Drenthe als bij de Stichting De Vierstroom. De omschreven aandachtspunten bij beoordeling en onderhoud geven voldoende mogelijkheden om het uitleenartikel objectief en effectief te beoordelen.

Als belangrijk discussiepunt voerde Thuiszorg Drenthe aan dat periodiek onderhoud in de praktijk niet haalbaar is voor uitleenartikelen (o.a. vanwege de korte termijn van uitlenen ≤ 6 maanden en de hoge kosten van het omruilen van hulpmiddelen bij de patiënt thuis). Thuiszorg Drenthe voerde daarom het begrip systematisch onderhoud in als vervangende module

TABEL 2 *Commentaar Thuiszorgorganisatie op de basisprotocollen*

PROCESSTAP	COMMENTAAR THUISZORGORGANISATIE	
	T Z D	S D V
ACCEPTATIE	geen commentaar	inboeken in opslag na visuele/ functionele beoordeling
OPSLAG	uitgifte criterium: maand-jaar van acceptatie	uitgifte criterium: first in - first out principe alleen haalbaar bij UID-artikelen
UITGIFTE	geen commentaar	geen commentaar
GEBRUIK	geen commentaar	geen commentaar
SERVICE	geen commentaar	geen commentaar
INNAME	geen commentaar	geen commentaar
BEOORDELING	beoordeling vindt plaats bij onderhoud na reiniging	in praktijk vindt beoordeling op dezelfde plek als reiniging plaats
ONDERHOUD	module systematisch onderhoud toegevoegd i.v.m. onhaalbaarheid periodiek onderhoud	module systematisch (preventief) onderhoud bij UID-artikelen
AFDANKEN	geen commentaar	geen commentaar

voor het periodiek onderhoud. De bedoeling van systematisch onderhoud is dat alle UID-artikelen nadat ze zijn ingenomen in het magazijn en gereinigd zijn, naar de onderhoudsplaats gaan en preventief onderhouden worden. Een voorbeeld is het voortijdig verwisselen van banden van bijvoorbeeld rolstoelen als de verwachting is dat ze tijdens een volgende uitleentermijn problemen zouden kunnen gaan geven.

Uit de evaluatiegesprekken kwamen verder enkele organisatorische knelpunten naar voren:

- systematisch onderhoud is alleen mogelijk indien er voldoende reserveonderdelen aanwezig zijn.
- invoeren van reparatiekaart zou wel gewenst zijn maar bleek momenteel door hoge werkdruk niet haalbaar.
- afstemmen van gebruik en instructie over hulpmiddelen met wijkverpleging is essentieel: nu moet er aan bepaalde artikelen door onjuist gebruik veel service verleend worden (bijvoorbeeld AD-matras; met name verkeerd gebruik van de incontinentiekant).

3.3 CONCLUSIE VALIDATIE

3.3.1 OVER DE VALIDATIE ZELF

De medewerkers van de thuiszorginstellingen die direct bij de validatie van de protocollen waren betrokken, hebben in het algemeen enthousiast meegewerkt aan het project. Toch is de validatie anders verlopen dan de onderzoekers zich hadden voorgesteld. Dat lag dus niet aan de medewerking van de direct betrokken mensen, maar veel meer aan een onderschatting van de organisatorische aanpassingen die nodig zijn om de uitvoering van het uitleenproces te veranderen. Voor een daadwerkelijke validatie van de protocollen zou enige tijd geheel volgens die systematiek gewerkt moeten worden. Dat vergt min of meer vergaande organisatorische aanpassingen, afhankelijk van de manier waarop het uitleenproces tot dan toe is georganiseerd. In geen van de drie instellingen zijn deze aanpassingen volledig doorgevoerd, wat gezien de omvang van het project wel te rechtvaardigen is. De consequentie hiervan is dat de validatie meer of minder oppervlakkig is uitgevoerd, afhankelijk van de omvang van de eigenlijk benodigde organisatorische aanpassingen. Uitspraken over de toepasbaarheid en praktische waarde van de huidige protocollen zullen om deze reden met enige terughoudendheid gedaan moeten worden. Omdat voor de beoordeling van de concepten verschillende betrokkenen uit diverse instellingen de validatie hebben uitgevoerd voorzover als dat onder de gegeven omstandigheden mogelijk was, mag echter in redelijkheid worden aangenomen dat de resultaten van het project bij een meer volledige validatie niet veel anders zouden zijn geweest.

3.3.2 UITKOMSTEN VALIDATIE

Aan uitkomsten van de validatie die directe consequenties hadden voor de protocollen is in paragraaf 3.2.5 aandacht besteed. Hier komen we terug op enkele meer algemene punten. Deze hebben deels betrekking op de protocollen, deels op de organische omgeving waarin het systeem moet worden ingebed. In hoofdstuk 5 worden meer algemene aanbevelingen gegeven.

Met betrekking tot de protocollen leverde de validatie de volgende punten op:

- Invoering systematisch onderhoud in plaats van periodiek onderhoud: op grond van uitleencriteria mag een hulpmiddel nooit langer dan

2 maal 3 maanden bij een cliënt zijn. Uitvoering van systematisch onderhoud na elke inname is organisatorisch veel eenvoudiger en levert waarschijnlijk geen kwaliteitsverlies op.

- Het verdient aanbeveling om aanvullend op de typeprotocollen instructiemateriaal te maken voor de uitvoering van de diverse werkzaamheden. Handzame werkvoorschriften zijn daar een voorbeeld van. Ook kunnen administratieve procedures worden gestroomlijnd door middel van zaken als reparatie- of servicekaarten. Deze uitbreidingen komen pas goed tot hun recht als de kwaliteitsborging van uitleenmaterialen een integraal onderdeel vormt van de kwaliteitsborging van de hele organisatie.

- Bij het uitvoeren van beoordelingen kunnen het best criteria worden gehanteerd die afkomstig zijn uit typekeuringen van de fabrikant. In de praktijk zijn die thans vrijwel niet voorhanden.

- Er kan beter worden omgegaan met gebruiksaanwijzingen. Hoewel er logistieke problemen aan vast zitten, zou overwogen moeten worden of bij de uitleen van hulpmiddelen niet altijd een gebruiksaanwijzing zou moeten worden meegegeven. In ieder geval zullen instructies betreffende gebruik en reiniging ook mondeling gegeven moeten worden.

- Medewerkers die te maken hebben met cliënten/gebruikers moeten tenminste op de hoogte zijn van de inhoud van de gebruiksaanwijzingen, maar beter nog kunnen de manier waarop instructies worden gegeven en de aanwijzingen voor het gebruik worden afgestemd met de zorgverlening.

Verder leverde de validatie enige belangrijke punten op van meer organisatorische aard die bij de invoering van een kwaliteitsborgingssysteem aandacht moeten krijgen:

- Alle betrokken medewerkers moeten, liefst schriftelijk, op de hoogte worden gebracht van de uit te voeren werkzaamheden en de inhoud van de protocollen. Indien werkzaamheden na de implementatie duidelijk verschillen van die in de eerdere situatie, moet dit expliciet worden vastgesteld en vastgelegd. Voorbeelden hiervan zijn de keuze voor periodiek dan wel systematisch onderhoud en het meegeven van gebruiksaanwijzingen.

- Verantwoordelijkheden die rechtstreeks in verband staan met de kwaliteitsborging dienen expliciet te worden vastgesteld. Indien deze verantwoordelijkheden voordien bij meerdere personen lagen, dient een duidelijke keuze te worden gemaakt wie in het vervolg de verantwoordelijkheid zal dragen. Een voorbeeld is de verantwoordelijkheid voor goed- en afkeur van artikelen i.v.m. hernieuwd gebruik of afdanken.
- Voor verschillende werkzaamheden dient te worden vastgesteld of de betrokken medewerker voldoende kennis en expertise heeft.
- Voor de invoering van een kwaliteitsborgingssysteem moet een geschikt tijdstip worden gekozen. Zo is het invoeren tijdens een fusie van thuiszorginstellingen niet verstandig. Anderszins kan het wel goed uitkomen om een kwaliteitsborgingssysteem juist in te voeren als er ook een thuiszorgwinkel wordt geopend.

De resultaten van dit project zijn verwerkt in een handboek. Dit beoogt een handleiding te zijn voor de thuiszorgorganisaties bij de invoering van een borgingssysteem voor de kwaliteit van de uitleenartikelen. Een belangrijke randvoorwaarde bij de invoering hiervan is de aanwezigheid van een beheerssysteem voor deze artikelen. Zowel dit beheerssysteem als het borgingssysteem kunnen gebaseerd worden op een beschrijving van de uitleencyclus. Via deze uitleencyclus hebben het borgingssysteem en het beheerssysteem een groot aantal overlappingen en raakvlakken. Alleen die delen van het beheerssysteem, die van belang zijn voor de kwaliteitsborging, komen in het handboek aan de orde.

Na een algemene inleiding wordt in hoofdstuk 2 de algemene opzet van het kwaliteitsborgingssysteem beschreven. Hierin zijn de verschillende processtappen van het uitleenproces beschreven, die nader worden ingevuld met modules. Deze modules geven in globale bewoordingen de activiteiten die moeten worden uitgevoerd, gegroepeerd weer. Afhankelijk van het soort hulpmiddel zijn activiteiten binnen deze modules wel of niet van toepassing. Per soort hulpmiddel wordt in een soort-specifiek protocol aangegeven welke activiteiten binnen de modules van toepassing zijn. Deze soort-specifieke protocollen kunnen worden opgebouwd vanuit het algemene basisprotocol, waarin de standaard activiteiten die algemeen moeten worden uitgevoerd, worden beschreven.

In hoofdstuk 3 staat een aantal karakteristiek soort-specifieke protocollen voor de hulpmiddelen uit het uitleenpakket beschreven. Verder wordt de totale lijst van uitleenhulpmiddelen gegeven, waarbij is aangegeven met welke van de aanwezige soort-specifieke protocollen dit hulpmiddel het meeste verwantschap heeft.

In de thuiszorgorganisatie zal de verdere uitwerking moeten worden gedaan van deze algemene soort-specifieke protocollen naar typeprotocollen van een specifiek fabrikaat en type. In hoofdstuk 4 wordt deze implementatie van het borgingssysteem beschreven.

Om het borgingssysteem op een effectieve wijze te implementeren maar vooral om er vervolgens effectief mee te kunnen werken, moet aan een aantal voorwaarden worden voldaan, met name ten aanzien van het beheerssysteem en de organisatie. Deze voorwaarden worden uitgewerkt in hoofdstuk 5.

5.1 INVOERING IN INSTELLINGEN

Aan de voorwaarden waaraan een instelling moet voldoen om het kwaliteitsborgingssysteem succesvol te implementeren is op diverse plaatsen in dit rapport en in het handboek al aandacht gegeven. De ervaringen tijdens het project hebben de noodzaak van een gedegen inbedding overduidelijk gedemonstreerd. Het management van een thuiszorginstelling zal zich terdege bewust moeten zijn van de noodzaak van kwaliteitsborging van uitleenmaterialen. Als voor deze problematiek slechts zijdelingse aandacht bestaat, moeten pogingen om een kwaliteitsborgingssysteem in te voeren, worden ontraden. Het is voorts nauwelijks voorstelbaar dat kwaliteitsborging van uitleenhulpmiddelen zou kunnen worden gerealiseerd in een instelling die voor de overige delen van de organisatie niet al een vorm van kwaliteitsborging heeft ingevoerd.

Invoeren van het systeem brengt met zich mee dat in de instelling typeprotocollen worden ontwikkeld. Het valt aan te raden om in het verlengde van deze typeprotocollen meteen bijpassende werkvoorschriften op te stellen. Overigens valt er efficiencywinst te behalen als de benodigde inspanningen zouden worden gedeeld door meerdere instellingen, en uitwisseling van ervaringsgegevens zou worden gestructureerd. Zie verder 5.2.

Het verdient aanbeveling dat instellingen die een thuiszorgwinkel beheren de systematiek ook toepassen op de hulpmiddelen die worden verhuurd. Hiervoor zijn slechts geringe aanpassingen van het systeem nodig. Ook zou een nog te ontwikkelen systeem voor eisen aan de initiële kwaliteit zich moeten uitstrekken over het hele aanbod van de winkel. Zie verder 5.3.

5.2 BEHEER EN VERSPREIDING VAN HET SYSTEEM

Beheer van het kwaliteitsborgingssysteem moet vanuit een centraal punt gebeuren. Het ligt voor de hand om het Transferpunt ThuiszorgTechnologie met deze taak te belasten.

In het huidige handboek is slechts een beperkte set van soortspecifieke protocollen opgenomen. Het Transferpunt lijkt eveneens de meest voor de hand liggende plaats om nog te ontwikkelen soortspecifieke protocollen te gaan beheren. Bij uitbreiding van de set zal dan ook de verwijzing naar ver-

wante protocollen in de lijst van uitleenhulpmiddelen moeten worden aangepast.

Vanuit het Transferpunt kan behalve de verspreiding van informatie ook de consultancy ter ondersteuning van de implementatie, bijvoorbeeld bij het ontwikkelen van typeprotocollen, worden georganiseerd. Op die manier wordt expertise opgebouwd die de efficiency van de invoer aanzienlijk zal verhogen.

In het verlengde hiervan kan het Transferpunt fungeren als centraal punt voor de uitwisseling van ervaringen. Ook het uitwisselen van werkvoorschriften zou in dit verband kunnen worden georganiseerd.

Door het verzamelen van ervaringen op een systematische manier te organiseren, ontstaat de mogelijkheid om op basis van analyse van deze gegevens aanpassingen in het systeem aan te brengen. Ook wijzigingen in het landelijk beleid ten aanzien van uitleen zal tot systeemaanpassing aanleiding kunnen geven. Zo is het mogelijk om voortdurend een actueel beheerssysteem ter beschikking te hebben.

5.3 **VERVOLGACTIVITEITEN**

Het huidige handboek is een papieren systeem. Toch is de opzet zo gekozen dat automatisering betrekkelijk eenvoudig kan worden gerealiseerd. Een voorstel voor een project met dat doel is enige tijd geleden al ontwikkeld en wacht thans op besluitvorming met betrekking tot subsidiëring. Onderbrengen van het handboek in een computersysteem zal overigens slechts zeer weinig inhoudelijke consequenties hebben. Vanzelfsprekend worden een aantal beheersmatige zaken aanzienlijk vereenvoudigd door inschakeling van de computer.

Zoals in de inleiding al is aangegeven is in het huidige project nog geen aandacht besteed aan de initiële kwaliteit van de hulpmiddelen. De systematiek om dit onderwerp aan te pakken bestaat. In het zogenaamde kwaliteits- en bruikbaarheidsonderzoek van hulpmiddelen voor gehandicapten is er al aanzienlijke ervaring mee opgedaan. Uitbreiding naar het thuiszorgarsenaal wordt bij deze nadrukkelijk aanbevolen.

PROJECTOPZET

Het project valt uiteen in vier gedeelten met na elke fase een tussenrapportage. Ter afsluiting zal een eindrapport worden opgesteld waarin de richtlijnen, aanbevelingen en de belangrijkste gedeelten uit de tussenrapportages zullen worden opgenomen.

Het project omvat de volgende fases:

1. Inventarisatie (bureau/veld) gericht op vastlegging van de actuele situatie met betrekking tot kwaliteitsbehoud, -verlies en risico's van uitleenmaterialen in wisselend gebruik.
2. Beschrijving van een risicoprofiel per artikelengroep.
3. Beschrijving per artikelengroep naar aanleiding van het risico-profiel, van de richtlijnen voor kwaliteitsborging.
4. Toets van de richtlijnen in 2 thuiszorgorganisaties.

ad. 1 *Bureau- en praktijkinventarisatie*

1. a. Bureau-onderzoek naar aspecten van kwaliteitsbehoud, -verlies en risico's voor uitleenmaterialen in wisselend gebruik.
Literatuuronderzoek t.a.v. bestaande normen en ervaringen.
Ontwikkeling checklist voor veldonderzoek.
1. b. Veldonderzoek in 2 à 3 organisaties naar actuele aspecten van kwaliteitsbehoud en (dreigend) verlies van kwaliteit van uitleenmaterialen.
Nadruk op veldervaring en analyse van gebruik in brede zin.
1. c. Opstellen concept-rapportage op basis van bevindingen ad 1a en 1b.
1. d. Toets rapportage ad 1c bij beide toetsgroepen. Uitgangspunt één bijeenkomst per groep. Verwerking opmerkingen en suggesties.
1. e. Bespreking eerste tussenrapport in projectgroep. Uitgangspunt één bijeenkomst. Bijstelling rapportage.

ad. 2 *Beschrijving van risicoprofiel per artikelengroep*

2. a. Bijstelling plan van aanpak op grond van tussenrapportage ad 1.
2. b. Beschrijving risicoprofiel per produktgroep op basis van de bevindingen ad 1.
2. c. Toets van de profielen per produktgroep bij toetsgroepen.
Uitgangspunt één bijeenkomst per groep. Bijstelling op grond van opmerkingen.
2. d. Bespreking tussenrapportage in projectgroep. Uitgangspunt één bijeenkomst.

- ad. 3 *Beschrijving, per artikelengroep, van de richtlijnen voor kwaliteitsborging op grond van risicoprofiel*
- 3. a Beschrijving van de richtlijnen voor kwaliteitsborging en de aanbevelingen, per produktgroep, naar aanleiding van het eerder opgestelde risicoprofiel en literatuurgegevens.
- 3. b Toets van de richtlijnen per produktgroep bij toetsgroepen. Bijstelling op grond van opmerkingen. Uitgaande van twee bijeenkomsten per toetsgroep.
- 3. c Bespreking tussenrapportage in projectgroep. Uitgangspunt één bijeenkomst.

- ad. 4 *Toets van de richtlijnen in 2 thuiszorgorganisaties*
- 4. a Pilotproject in 2 thuiszorgorganisaties. Nagegaan wordt of de ontwikkelde concept-protocollen en aanbevelingen in de praktijk voldoen. Waar nodig zullen, op lokatie, bijstellingen worden aangebracht en beproefd. In deze fase is ter begeleiding en evaluatie een regelmatig contact van onderzoek/ontwikkelaars en projectleiding met betrokkenen ter plaatse gewenst.
- 4. a. 1 Implementatie (inbedding, instructie etc).
Uitgangspunt is het voorzover mogelijk invoeren van de ontwikkelde richtlijnen. Vertaling richtlijnen in lokale protocollen.
Ontwikkeling evaluatiecriteria en toetsingsinstrumenten.
- 4. a. 2 Toepassing. Vanuit de projectorganisatie zal de toepassing door middel van regelmatige aanwezigheid en/of contact begeleid worden.
Tijdens de toepassingsperiode zal door middel van een door een drietal medewerkers per organisatie bij te houden logboek, de tussentijdse ervaring met de richtlijnen worden bijgehouden.
Uitgegaan wordt van een toepassingsperiode van 26 weken.
- 4. a. 3 Evaluatie. Na de proefperiode van 2 maanden zal door middel van verschillende evaluatiestrategieën de toepassing van de richtlijnen binnen de organisatie worden geëvalueerd. Van belang is dat zowel bij cliënten als bij verpleegkundigen/verzorgenden en verantwoordelijke uitleenmedewerkers wordt geëvalueerd. Daarnaast zal het logboek ad 4a2 worden doorgenomen.
- 4. b Opstellen concept eindrapport naar aanleiding van de veldervaringen.
- 4. c Bespreking concept eindrapportage bij toetsgroepen. Uitgaande van drie bijeenkomsten per toetsgroep. Bijstelling op grond van opmerkingen.
- 4. d Bespreking eindrapportage in projectgroep. Uitgangspunt één bijeenkomst.

PROCESSTAP	MODULE	ACTIVITEITEN
ACCEPTATIE	Inname	• inboeken in beheerssysteem
		• file in (artikelen)bestand aanmaken
		• identificatiecode vastleggen
		• algemene gegevens opnemen in bestand
		• zonodig toebehoren opnemen in bestand
	Beoordeling	• visuele beoordeling
		• functionele beoordeling
		• zonodig tijdelijk geen acceptatie
	Vrijgave	• zonodig retour leverancier
		• zonodig uitboeken uit beheerssysteem
OPSLAG		• overboeken naar OPSLAG
	Opslag in magazijn	• vaststelling volgorde uitgifte
	Vrijgave	• overboeken naar UITGIFTE/GEBRUIK EN SERVICE/INNAME
UITGIFTE	Controle voor uitleen	• controle of hulpmiddel schoon is
		• controle of hulpmiddel volledig is
		• zonodig extra aandachtspunten
	Overdracht balie/thuis	• transport
		• korte toelichting op gebruik hulpmiddel
		• informatie over uitlenen
		• informatie over reinigen
		• zonodig extra aandachtspunten
GEBRUIK EN SERVICE	Verbruiksartikelen	• zonodig toeleveren
	Service	• telefonische bereikbaarheid bij (technische) problemen met hulpmiddel
		• zonodig reparatie bij cliënt
		• zonodig levering vervangend artikel
		• zonodig overboeken naar ONDERHOUD
INNAME	Inname balie/thuis	• controle op volledigheid
		• controle op beschadigingen
		• zonodig extra aandachtspunten
		• zonodig transport
	Vrijgave	• overboeken naar BEOORDELING

BEOORDELING	Reiniging na gebruik	• zonodig kenmerken als 'niet gereinigd/niet beoordeeld!' • intensief reinigen • zonodig desinfecteren • zonodig kenmerken als 'niet beoordeeld!'
	Beoordeling	• visuele beoordeling • zonodig functionele beoordeling • zonodig gebreken aangeven
	Vrijgave	• overboeken naar ONDERHOUD, OPSLAG of AFDANKEN
	ONDERHOUD	
	Reparatie	• reparatie van aangegeven gebreken • reparatiegegevens opnemen in artikelenbestand
	Systematisch onderhoud	• zonodig aandachtspunten • onderhoudsgegevens opnemen in artikelenbestand
	Beoordeling	• visuele beoordeling • zonodig functionele beoordeling
	Vrijgave	• overboeken naar OPSLAG of AFDANKEN
AFDANKEN	Administratieve afvoer	• uitboeken uit beheerssysteem
	Fysieke afvoer	• afvoeren • zonodig ontmantelen

PROCESSTAP

Modules

● ACTIVITEITEN

● AANDACHTSPUNTEN

TOELICHTING

ACCEPTATIE

Inname

- inboeken in beheerssysteem
- file in artikelenbestand aanmaken
- identificatiecode vastleggen:
 - UID-code
- algemene gegevens opnemen
in artikelbestand:
 - identificatiecode (incl. maand/
jaar-code)
 - datum acceptatie
 - gebruiksaanwijzing fabrikant _____ o.a. voorschrift reiniging/desinfectie
 - serienummer
- toebehoren opnemen in bestand:
 - zij/onrusthekkens (standaard)
 - bedgalg (standaard)
 - transportkarretje
 - matras (standaard, GID-code..)

Beoordeling

- visuele beoordeling:
 - controle op volledigheid
 - controle op beschadigingen
 - zonodig extra aandachtspunten _____ conform specificaties typekeuring
fabrikant/leverancier
- functionele beoordeling:
 - elektrische veiligheid
 - functie hoog/laag-verstelling
 - functie rug-verstelling
 - functie andere verstellingen
 - functie remmen/remsystemen
 - functie vergrendeling zijhekkens
 - functie bedgalg
 - zonodig extra aandachtspunten _____ conform specificaties typekeuring
fabrikant/leverancier

PROCESSTAP

Modules

ACTIVITEITEN

● AANDACHTSPUNTEN

TOELICHTING

	• zonodig tijdelijk geen acceptatie _____	vanwege onvolledigheid, beschadigen of het niet voldoen aan specificaties van fabrikant of andere overeengekomen eisen: contact opnemen met leverancier/fabrikant
	• zonodig retour leverancier _____	omdat hulpmiddel niet voldoet (kan voldoen) aan specificaties of overeengekomen eisen
Vrijgave	• zonodig uitboeken • overboeken naar OPSLAG	
OPSLAG		
Opslag in magazijn	• vaststelling volgorde uitgifte _____	criteria o.a. jaar/maand van acceptatie; first in - first out
Vrijgave	• overboeken naar UITGIFTE/ GEBRUIK EN SERVICE/INNAME	
UITGIFTE		
Controle voor uitleen	• controle of hulpmiddel schoon is ● zonodig reinigen • controle of hulpmiddel volledig is ● zonodig volledig maken • zonodig extra aandachtspunten	
Overdracht thuis	• transport: ● verzorgen transport bed en toebehoren ● controle op evt. vervuilingen tijdens transport • korte toelichting op gebruik hulpmiddel _____ • informatie over uitleen _____ • informatie over reiniging • zonodig extra aandachtspunten • extra mondelinge instructie: _____ ● gebruik hoog/laag-verstelling ● horizontale verplaatsing t.g.v. hoog/laag-verstelling ● gebruik bedgalg ● reiniging van bed ● reiniging van matras ● gebruik parkeerrem	gebruiksaanwijzing o.a. termijnen, prijzen door wijkverpleging?

PROCESSTAP

Modules

ACTIVITEITEN

● AANDACHTSPUNTEN

TOELICHTING

GEBRUIK EN SERVICE

Verbruiksartikelen ● indien van toepassing _____ toeleveren op basis van vastgestelde frequentie

Service ● telefonische bereikbaarheid bij
(technische) problemen met hulpmiddel _____ bereikbaarheid regelen
● zonodig reparatie bij cliënt
● reparatiegegevens op servicekaart _____ t.b.v. artikelenbestand
● zonodig levering vervangend hulpmiddel _____ bij reparatie elders
● zonodig overboeken naar ONDERHOUD

INNAME

Inname thuis ● controle op volledigheid
● globale controle op beschadigingen
● zonodig extra aandachtspunten
● transport:
● verzorgen transport bed en toebehoren
● controle op evt. vervuilingen tijdens transport

Vrijgave ● overboeken naar BEOORDELING

BEOORDELING

Reiniging na gebruik ● zonodig kenmerken als: 'niet gereinigd/
niet beoordeeld' _____ indien hulpmiddel niet onmiddellijk
gereinigd kan worden
● intensief reinigen _____ conform voorschrift reiniging
● zonodig desinfecteren _____ indien er kans bestaat op specifieke
(omschreven) besmettingen op het hulp-
middel: conform voorschrift desinfectie
● zonodig kenmerken als: 'niet beoordeeld' _____ indien hulpmiddel niet onmiddellijk
beoordeeld kan worden

Beoordeling ● visuele beoordeling:
● controle op volledigheid
● controle op beschadigingen
● zonodig extra aandachtspunten
● zonodig gebreken aangeven _____ conform specificaties typekeuring
fabrikant/leverancier

Vrijgave ● overboeken naar ONDERHOUD

PROCESSTAP

● ACTIVITEITEN

TOELICHTING

Modules

● AANDACHTSPUNTEN

ONDERHOUD

Reparatie

- reparatie van aangegeven gebreken

- reparatiegegevens opnemen in artikelenbestand

System. onderhoud

- nazien statuskaart

- datum laatste onderhoudsbeurt

- aandachtspunten:

- motoren
- smeren draadas/ moer systeem _____ indien van toepassing
- smeren tandwielen - wielen _____ indien van toepassing
- pneumatische bedieningsunit (lekkage)
- gasveren

- onderhoudsgegevens opnemen in artikelenbestand

Beoordeling

- visuele beoordeling:

- zonodig extra aandachtspunten _____ conform specificaties fabrikant/leverancier

- functionele beoordeling:

- elektrische veiligheid
- functie hoog/laag-verstelling
- functie rug-verstelling
- functie andere verstellingen
- functie remmen/remsystemen
- functie vergrendeling zijhekken
- functie bedgalg
- zonodig extra aandachtspunten _____ conform specificaties fabrikant/leverancier

Vrijgave

- beslissing naar opslag of afdanken

- overboeken naar OPSLAG of AFDANKEN

AFDANKEN

Admin. afvoer

- uitboeken uit beheerssysteem

Fysieke afvoer

- afvoeren _____ zonodig scheiden materialen

- zonodig ontmantelen _____ zonodig bruikbare onderdelen naar reserve onderdelen

VOORSTEL KEUZE UITLEENHULPMIDDELEN THUISZORG STAD UTRECHT

ARTIKELNAAM	UID OF GID-CODE	PERIODIEK ONDERHOUD (JA /NEE)	STANDAARD TOEBEHOREN AANWEZIG (JA /NEE (ZO JA HOEVEEL)	STANDAARD VERBUIKS- ARTIKELEN A ANWEZIG (ZO JA HOEVEEL)	VOLDOENDE GEBRUIKS- INFORMATIE VAN FABRIKANT/ LEVERANCIER AANWEZIG (JA /NEE)	VOORSCHRIFT WIJZE VAN REINIGEN AANWEZIG (JA /NEE)	SPECIFICATIE UIT TYPE- KEURING VOOR ONDERHOUD AANWEZIG (JA /NEE)	TOTAAL AANTAL EXEMPLAREN IN THUISZORG- ORGANISATIE	GEMIDDELD AANTAL EXEMPLAREN UITGEGEVEN PER MAAND
A.D.-kussen, gel	GID	ja	ja (2)	nee	ja	ja	nee	11	8
Kruk, elleboog	GID	ja	nee	nee	ja	ja	nee	200	170
Looprek	GID	ja	nee	nee	ja	nee	nee	23	25
Rollator, driel wiel	GID	ja	nee	nee	ja	nee	nee	20	12
Rolstoel duwwagen									
standaard	UID	ja	nee	nee	ja	nee	nee	39	20
Rolstoel, zelfbeweger									
comfort	UID	ja	nee	nee	ja	nee	nee	7	5
Toiletstoel	GID	ja	ja (1)	nee	nee	nee	nee	94	30
Toiletverhoger	GID	nee	nee	nee	nee	nee	nee	70	30
Zitbad	GID	ja						8	3
Luchtkussen,									
windring	GID	ja	nee	nee	nee	nee	nee	40	30
Patiëntenlift, draadas	UID	ja	ja (1)	nee	ja	nee	nee	6	2



fabrikant: Vi-Home type/model: UVL-E/leverancier: Vi-Home Nijkerk

PROCESSTAP



ACTIVITEITEN

TOELICHTING

Modules

● AANDACHTSPUNTEN

ACCEPTATIE

Inname

- inboeken in beheerssysteem
- file in artikelenbestand aanmaken
- identificatiecode vastleggen:
 - UID-code
- algemene gegevens opnemen in artikelbestand:
 - identificatiecode (incl. maand/jaarcode)
 - datum acceptatie
 - gebruiksaanwijzing fabrikant _____ Vi-Home nr..... serienummer (indien mogelijk)
- toebehoren opnemen in bestand:
 - zij/onrusthekken
 - bedgalg
 - transportkarretje
 - matras

Beoordeling

- visuele beoordeling:
 - controle op volledigheid
 - controle op beschadigingen
- functionele beoordeling:
 - elektrische veiligheid
 - functie hoog/laag-verstelling
 - functie rugverstelling
 - functie andere verstellingen
 - functie remmen/remsystemen
 - functie vergrendeling zijhekken
 - functie bedgalg
- zonodig tijdelijk geen acceptatie _____ vanwege onvolledigheid, beschadigingen of het niet voldoen aan specificaties van fabrikant of andere

PROCESSTAP	ACTIVITEITEN	TOELICHTING
Modules	● AANDACHTSPUNTEN	
	● zonodig retour leverancier _____	overeengekomen eisen: contact opnemen met leverancier/fabrikant omdat hulpmiddel niet voldoet (kan voldoen) aan specificaties of overeengekomen eisen
Vrijgave	● zonodig uitboeken ● overboeken naar OPSLAG	
OPSLAG		
Opslag in magazijn	● vaststelling volgorde uitgifte _____ first in - first out	
Vrijgave	● overboeken naar UITGIFTE/GEBRUIK en SERVICE/INNAME	
UITGIFTE		
Controle voor uitleen	● controle of hulpmiddel schoon is ● zonodig reinigen met glassex ● controle of hulpmiddel volledig is ● zonodig volledig maken	
Overdracht thuis	● transport: ● verzorgen transport bed en toebehoren ● controle op evt. vervuilingen ● tijdens transport ● korte toelichting op gebruik hulpmiddel __ gebruiksaanwijzing ● informatie over uitleen _____ o.a. termijnen, prijzen ● informatie over reiniging ● extra mondelinge instructie: _____ door wijkverpleging ● gebruik hoog/laag-verstelling ● horizontale verplaatsing t.g.v. hoog/laag-verstelling ● gebruik bedgalg ● reiniging van bed ● reiniging van matras ● gebruik parkeerrem	
GEBRUIK EN SERVICE		
Verbruiksartikelen	● niet van toepassing	
Service	● telefonische bereikbaarheid bij (technische) problemen met hulpmiddel __ telnr. thuiszorgservice:..... ● zonodig reparatie bij cliënt ● reparatiegegevens op servicekaart _____ t.b.v. artikelenbestand ● zonodig levering vervangend hulpmiddel _ bij reparatie elders	

PROCESSTAP	ACTIVITEITEN	TOELICHTING
Modules	● AANDACHTSPUNTEN	
	● zonodig overboeken naar ONDERHOUD	
INNAME		
Inname thuis	● controle op volledigheid ● globale controle op beschadigingen ● transport: ● verzorgen transport bed en toebehoren ● controle op evt. vervuilingen tijdens transport	
Vrijgave	● overboeken naar BEOORDELING	
BEOORDELING		
Reiniging na gebruik	● zonodig kenmerken als: 'niet gereinigd / niet beoordeeld!' _____ ● intensief reinigen _____ ● zonodig desinfecteren met 10% chlooropl. ● zonodig kenmerken als: 'niet beoordeeld' _	indien hulpmiddel niet onmiddellijk gereinigd kan worden frame: glassex matras: chlooroplos. 10% indien hulpmiddel niet onmiddellijk beoordeeld kan worden
Beoordeling	● visuele beoordeling: ● controle op volledigheid ● controle op beschadigingen ● zonodig gebreken aangeven	
Vrijgave	● overboeken naar ONDERHOUD	
ONDERHOUD		
Reparatie	● reparatie van aangegeven gebreken ● reparatiegegevens opnemen in artikelenbestand	
Systematisch onderhoud	● nazien statuskaart ● datum laatste onderhoudsbeurt ● aandachtspunten: ● motoren ● pneumatische bedieningsunit (lekage) ● gasveren ● onderhoudsgegevens opnemen in artikelenbestand	
Beoordeling	● visuele beoordeling: ● functionele beoordeling:	

PROCESSTAP



ACTIVITEITEN

TOELICHTING

Modules

● AANDACHTSPUNTEN

- elektrische veiligheid
- functie hoog/laag-verstelling
- functie rugverstelling
- functie andere verstellingen
- functie remmen/remsystemen
- functie vergrendeling zijhekken
- functie bedgalg

Vrijgave



beslissing naar opslag of afdanken



overboeken naar OPSLAG of AFDANKEN

AFDANKEN

Administratieve

afvoer



uitboeken uit beheerssysteem

Fysieke afvoer



afvoeren

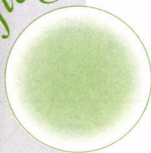


zonodig ontmantelen

scheiden materialen

eventueel spindelmotor naar

reserve onderdelen



LEDEN BEGELEIDINGSKOMMISSIE EN WERKGROEP

Leden begeleidingskommissie kwaliteitsborging uitleenhulpmiddelen

De heer drs. P.H. Jonkergouw, Kruisvereniging Breda,
voorzitter

Mevrouw A. van Bergen, Thuiszorg Drenthe te Assen

Mevrouw M. Briët, Landelijke Vereniging voor Thuiszorg te
Bunnik

Mevrouw M.E. Fischer, Thuiszorg Stad Utrecht te Utrecht

Mevrouw A. Vester, Kruiswerk Rijn & Duin te Katwijk

Mevrouw T. Woudstra, Stichting Kruiswerk West Friesland te
Hoorn

De heer drs. E.S. Bosma, KITTZ te Groningen

Leden werkgroep kwaliteitsborging uitleenhulpmiddelen

De heer dr.ir. W.T. van Beekum, TNO Preventie en Gezondheid,
divisie TG te Leiden

De heer ir. C.J.P.M. Teirlinck, TNO Preventie en Gezondheid, divisie
TG te Leiden

Mevrouw drs. A.B.W.M. Quak, TNO Preventie en Gezondheid, divisie
TG te Leiden

De heer drs. J. Thie, KITTZ te Groningen

Secretariële ondersteuning

Mevrouw I.K. Sterk, OntwikkelingsMaatschappij Thuiszorg te Bunnik

Colofon

© Transferpunt Thuiszorg Technologie (TTT), 's-Hertogenbosch, 1996.

Niets uit deze uitgave mag worden veeveelvoudigd en/of openbaar gemaakt
door middel van druk, fotokopie, microfilm of op welke andere wijze dan ook,
zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.

ISBN 90 75863 01 2

Realisatie: Bakker/Groenink Uitgevers, Utrecht.

Vormgeving en opmaak: Ineke de Groen, Haarlem.

Druk: Lunodruk, Houten.

In dit rapport wordt verslag gedaan van een onderzoek dat tot doel had om te komen tot richtlijnen voor kwaliteitsborging van uitleenmaterialen die door thuiszorginstellingen aan cliënten worden uitgeleend.

Het onderzoek werd uitgevoerd door de divisie Technologie in de Gezondheidszorg van TNO Preventie en Gezondheid als onderaannemer van de OntwikkelingsMaatschappij Thuiszorg, die voor dit project subsidie ontving van het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport. Als externe projectleider trad het Kwaliteitsinstituut voor Toegepaste Thuiszorgvernieuwing (KITTZ) op, waarbij een vijftal thuiszorginstellingen bijdragen leverden aan de uitvoering van het project.

De resultaten van de ontwikkeling en validatie van de richtlijnen voor kwaliteitsborging van uitleenmaterialen zijn vastgelegd in een afzonderlijk handboek, dat voor thuiszorginstellingen de nodige handreikingen moet bieden voor plaatselijke invulling van een kwaliteitsborgingssysteem. Dit handboek wordt uitgegeven door het Transferpunt Thuiszorg Technologie (TTT). Het Transferpunt Thuiszorg Technologie is een samenwerkingsverband van de OntwikkelingsMaatschappij Thuiszorg N.V. (OMT), het Kwaliteitsinstituut voor Toegepaste Thuiszorgvernieuwing (KITTZ) en de Nederlandse Organisatie voor Toegepast Natuurwetenschappelijk Onderzoek TNO.

ISBN 90 75863 01 2

