



Adviseur zorgvernieuwing Tom Brandsma.

door  
Loek Kusiak  
Beeld  
Marcel van Hoorn

**HANDIGE ICT MAAKT ANDER  
FUNCTIEGEBOUW MOGELIJK**

# Domotica, niet kopen maar leasen



**Niet zelf investeren in slimme ict, maar leasen. Zo heeft Vivantes Ouderenzorg afscheid genomen van traditionele arbeidsprocessen. Het resultaat is volgens bestuurder wijlen John Stegerman (zie het kaartje op de laatste pagina van dit artikel over zijn onverwachte overlijden, red.) meer zorgkwaliteit en eigen regie van de cliënt, maar ook een besparing van een paar duizend euro per intramurale plek.**

**N**auwelijks een bestuurder in de VVT-sector of hij moet er in een tijdsgewricht waarin de financiële armslag door bezuinigingen is gereduceerd, oren naar hebben: met minder medewerkers maar met hulp van ict toch een goede kwaliteit van zorg en zelfstandigheid voor de cliënt bieden. Dat dit mogelijk is zonder hiervoor risicovolle inves-

## 'Cameramonitoring scheelt 9 medewerkers in de nachtdienst'

teringen te doen bewijst Vivantes, aanbieder van verpleeg-, verzorgings- en thuiszorg op negen locaties in de regio Sittard-Geleen. De Zuid-Limburgse zorginstelling bedient 400 cliënten extramuraal en 500 intramuraal. Aelserhof/La Famille in Elsloo, een kleinschalig verpleeghuis met geclusterde woningen voor thuiszorg, was in 2014 de eerste Vivantes-locatie die overstapte op het ict-concept Soluzo, ontwikkeld door Sophisticaid BV, Plato System Development en SPIE Nederland. Soluzo bestaat uit een aanraak-beeldscherm op de kamer van de cliënt en is voorzien van simpele symbolen voor het gebruik van diverse functies in het zorgproces die de cliënten zelfstandiger maken. Via het scherm kunnen bewoners op hun eigen kamer de deur van de centrale ingang en hun appartement openen, gordijnen sluiten, verlichting bedienen, maaltijden bestellen, telefoneren en via een spreek-luisterverbinding een medewerker oproepen. In Soluzo zijn bovendien het elektronisch cliëntendossier en de zorgprotocollen van Vilans geïntegreerd.

### Cameramonitoring

Inmiddels hebben 870 cliënten de beschikking over Soluzo. Vivantes-bestuursvoorzitter John Stegerman zegt in maart van dit jaar: 'Introductie van deze technologie betekende een structurele vernieuwing van arbeidsprocessen waarbij kostbare tijd door inefficiëntie weggleekte. Met deze technologie is een totaaloplossing binnen handbereik gekomen, zoals veiligheid en wooncomfort voor de cliënt, ambachtelijk werken voor de verzorgenden en minder personele inzet dankzij cameramonitoring en bewegingssensoren. De techniek registreert of alles op de kamer van de cliënt in orde is. Vier ogen van

### SAMENVATTING

Of de ouderenzorg in beweging is? Vivantes is een mooi voorbeeld van een innovatieve zorginstelling, waar de helaas totaal onverwacht overleden bestuurder John Stegerman voor een heel eigen aanpak koos. Domotica maakte bij Vivantes een nieuwe organisatie mogelijk. Zonder miljoenen euro's te hoeven investeren.

## 'Zelf hoefden we geen miljoenen euro's te investeren'

twee medewerkers in de nachtdienst zien niet wat 48 camera's zien.'

Op de zusterpost kunnen verzorgenden in noodsituaties via het scherm collega's op andere locaties ook laten meekijken en om advies vragen. 'Cameramonitoring scheelt ons alleen al in de nachtdienst negen medewerkers. Door deze multifunctionele techniek kunnen we financieel gezond blijven. Voor iedere intramurale plek is intussen een kostenbesparing van circa 2.400 euro bereikt.'

### Nieuwbouwprojecten

Dat de stijgende kosten in de zorg vroeg of laat tot een andere organisatie van de zorgverlening moest leiden, bevroedde Stegerman lang voordat de Wet langdurige zorg in werking trad. 'Al in 2000', brengt de bestuursvoorzitter in herinnering, 'is bij vier nieuwbouwprojecten geanticipeerd op het scheiden van wonen en zorg. Bouwkundig werd het zo georganiseerd dat we op enig moment van twee appartementen één zorgwoning konden maken en kleine appartementen beschikbaar bleven voor verpleeghuiscliënten. Naast de verpleeghuisindicatie waarbij Vivantes de behandeling levert, kennen we nu de cliëntcategorie verpleeghuisindicatie zonder behandeling. Deze categorie in de lagere zzp's (zorgzwaartepakketten) groeit. De huisarts is hier de behandelaar, wat veel goedkoper is. Voor de behandeling had het Zorgkantoor anders negen miljoen euro moeten betalen.'

Zuid-Limburg verwacht een verdubbeling van het aantal 80-plussers in 2040, met veel multi-morbiditeit in de laatste levensfase. Als fysiek uitbreiden van verpleeghuiszorg niet meer kan en de overheid in snel tempo snijdt in uitgaven voor extramurale zorg, riskeer je spanningen rond kwaliteit en kwantiteit van de te leveren zorg. Daar moet een zorginstelling een divers antwoord op hebben: eerst thuiszorg, dan zorg in een zorgwoning, en het verpleeghuis als laatste station.'

De locatie Olympiastaete in Geleen, die in 2013 werd gesloten, is na onderhandelingen met het Zorgkantoor heropend vanwege groeiende wachtlijsten. 'Nu zijn er weer 22 verpleeghuisplekken voor ernstig dementerenden die nog thuis woonden. De volgende 22 plekken zijn in aantocht. Niet iedere dementerende of chronisch zie-

ke hoeft naar een verpleeghuis, maar de zorg voor deze mensen moet wel zijn afgedekt. Ook om die reden moet je wel investeren in organisatieverandering en door technologie ondersteunde werkmethoden.'

### Functies geschrapt

Adviseur zorgvernieuwing Tom Brandsma van Vivantes ziet Soluzo als een logisch uitvloeisel van de 'paradigma-shift waarin een zorginstelling door overheidsbeleid in terecht komt'. Brandsma: 'Minder geld dwingt tot anders denken en doen in de zorg. Medewerkers waren gewend de zorg uit handen van de cliënt te nemen. Nu moeten ze met de cliënt het gesprek aangaan over wat deze zelf nog kan. De niveau 1-functie 'zorghulp' hebben wij geschrapt, omdat we daarmee niet langer cliënten met een complexe zorgvraag konden bedienen. Van 66 bejaardenverzorgsters is afscheid genomen. Tegenwoordig zijn de taken in de zorgverlening gesplitst. Medewerkers doen het ambacht waar ze voor zijn opgeleid: verplegen, zorg ondersteunen, dagbesteden en verzorgen van maaltijden en drinken. De meeste medewerkers hebben zich Soluzo ook opvallend snel eigen gemaakt. "Ik zou niet meer zonder kunnen", is wat ik geregeld hoor.'

In zijn zoektocht naar de meest geschikte ict-techniek stond Stegerman voor ogen dat de technologie zich in de praktijk bewezen moest hebben in multifunctionaliteit, gebruiksvriendelijkheid en kostenbesparing. Integraliteit van de techniek is essentieel om toegevoegde waarde te bereiken in zelfredzaamheid van cliënten en het faciliteren van medewerkers.'

Bij andere zorgaanbieders had Stegerman de nodige niet geslaagde ict-projecten en desinvesteringen gezien. 'Dat risico wilde ik vermijden. Totdat ik bij verpleeghuis 'De Mins' van Envida in Maastricht zag hoe Soluzo cliënten met een zware zorgvraag weer in hun kracht zette. Voor ons was dit de perfecte businesscase voor een Transformatie Model Ouderenzorg, met als ander doorslaggevend argument dat we zelf niet miljoenen euro's hoefden te investeren.'

### Perfekte businesscase

Voor het gebruik van de techniek, de uitbreiding met functies en onderhoud heeft Vivantes een leasecontract afgesloten in de vorm van een abonnement. Per dag betaalt Vivantes afhankelijk van de zorgzwaarte van de cliënt een bedrag per cliënt van €3,50 tot €7,75. 'Vanaf dag één dat je met Soluzo start,' resumeert Stegerman, 'begint de kostenbesparing. Na tien jaar is de techniek ons eigendom. En als een van de ict-leveranciers er plotse-ling mee stopt, gaat de broncode van de software automatisch over naar een andere leverancier. Een dub-

bele borging van continuïteit dus, een voorwaarde ook van de bank die de ontwikkeling van Soluzo heeft gefinancierd.'

### Governance

Zorginstellingen moeten sinds de invoering van het nieuwe zorgstelsel hun governance nadrukkelijker met kwaliteit verbinden. Hoe heeft Vivantes naar aanleiding van de nieuwe, deels via Soluzo aangestuurde werkmethode de governance van kwaliteit van zorg ingericht? Tom Brandsma: 'Bij de uitvoering van ons Transformatie Model Ouderenzorg zijn we uitgegaan van de vier perspectieven (financieel, klanten, interne processen, innovatie – LK) van de Balanced Scorecard en de wijze waarop productie- en zorginhoudelijke indicatoren, zoals infecties of een chronische wond, gemeten worden. Werkgroepen, onder meer voor hygiëne en infectiepreventie, ondersteunen de medewerkers in hun ambacht. De leveranciers van Soluzo hebben het sturen op prestaties ondersteund met werkmethode en leren het juiste gedrag aan te nemen. Ook naar de Inspectie Gezondheid-

zorg is beargumenteerd dat met Soluzo verantwoorde zorg en toezicht gegarandeerd is. De directeur Verpleging en Verzorging rapporteert op basis van de Balanced Scorecard aan de raad van bestuur. Die rapporteert volgens de good governancecode aan de raad van toezicht en legt verantwoording af via het jaarverslag.'

De ervaringen met Soluzo deelt Vivantes sinds voorjaar 2016 met andere zorginstellingen, ontwikkelaars, woningcorporaties, zorgopleidingen. Voor dit doel wordt, met onder meer overheidssubsidie, op de locatie Aelserhof een Zorg Innovatie Atelier geopend. 'Werken aan de zorgwoning van de toekomst hoort bij onze maatschappelijke verantwoordelijkheid. We hebben allemaal te maken met wachtlijsten. Vivantes wil demonstreren hoe je met technologie de zorg op niveau houdt. Dat gaan we doen door goed te luisteren naar de cliënt en daarbij te onderzoeken hoe technologie met nieuwe functies de integratie met ketenzorg kan verbeteren', aldus de bevoegde bestuurder in maart van dit jaar. |

Loek Kusiak is freelance journalist.



## TRAGISCH VERLIES

In dit artikel, dat al enige tijd geleden is geschreven, spreekt John Stegerman als een betrokken en innovatieve bestuurder over zijn werk bij Vivantes, waar helaas op tragische wijze een einde is gekomen toen hij op 6 mei van dit jaar bij een ongeval op zijn vakantieverblijf in Frankrijk om het leven kwam. De redactie van BoardRoom ZORG wenst zijn nabestaanden moed en kracht bij het verwerken van dit verlies.

Dit schrijft Vivantes op de eigen website: 'We treuren om John Stegerman. We gaan niet alleen zijn enorme betrokkenheid missen, ook de aandacht die hij had voor het welbevinden van zijn cliënten, medewerkers en vrijwilligers.'