

IN UITGELICHT brengt de redactie van Zorgvisie ict een ontwikkeling of een onderwerp extra onder de aandacht van de lezer.

Een verpleeghuis als hotel

Met hospitality, slimmer organiseren van werk en innovatieve zorgtechniek gaat een verpleeghuis op een hotel lijken. Extra geld hoeft dat niet te kosten. De locatie De Mins van Zorggroep Vivre in Maastricht is het bewijs.

AUTEUR LOEK KUSIAK FOTO ZORGGROEP VIVRE

Een verpleeginstelling is geen hotel, maar kan qua inrichting, gastvrijheid en gemak toch de ambiance van een hotel zoveel mogelijk benaderen.

Vanuit dit idee begonnen én voltooiden Henk Verheesen, clusterdirecteur van Zorggroep Vivre in Maastricht en locatie-manager Harry Heykens, hun zoektocht naar de realisatie van een woonzorgvoorziening voor somatische ouderen, een cliëntengroep met zware lichamelijke beperkingen, aan de rolstoel gekluisterd. Verpleeghuis De Mins in de Maastrichtse wijk Malmberg is het bijzondere bewijs dat voor deze ouderen een woonzorgconcept op basis van hotellerie in combinatie met innovatieve ict daadwerkelijk haalbaar is. Uit heel het land reizen zorgbestuurders sinds de opening van De Mins medio 2011 af naar Maastricht om een kijkje te nemen in de verpleeginstelling. 'Verwondering is er

bij hen vaak ook', zegt Verheesen, 'over het feit dat het project zonder subsidie, ofwel volledig binnen de financiering van de AWBZ is gerealiseerd.' Dit laatste had de raad van bestuur van Zorggroep Vivre als voorwaarde gesteld.

Het was ook de enige eis, want voor de rest kregen Verheesen en Heykens de vrije hand om hun idee te verwezenlijken. Hun beider verpleegkundige achtergrond was daarbij een voordeel.

Intrapreneurschap

'Wanneer je vanuit een traditionele intramurale setting naar iets nieuws wilt', zegt Henk Verheesen, 'moet je veel voorbereidingstijd inbouwen, in dit geval ruim twee jaar, en scherp op budgetten letten. Daarnaast roept het intern reuring op als je afwijkt van gebaande paden en niet meer inkoop bij de vaste

leveranciers, de *preferred suppliers*. Maar Harry en ik hadden doorzettingsvermogen. Door eigen ervaringen in de thuiszorg en de ouderenzorg te combineren met ict-ondersteuning, creëerden we een nieuwe

manier van werken, een nieuw bedrijfskundig model. Dan spreek je over intrapreneurschap.'

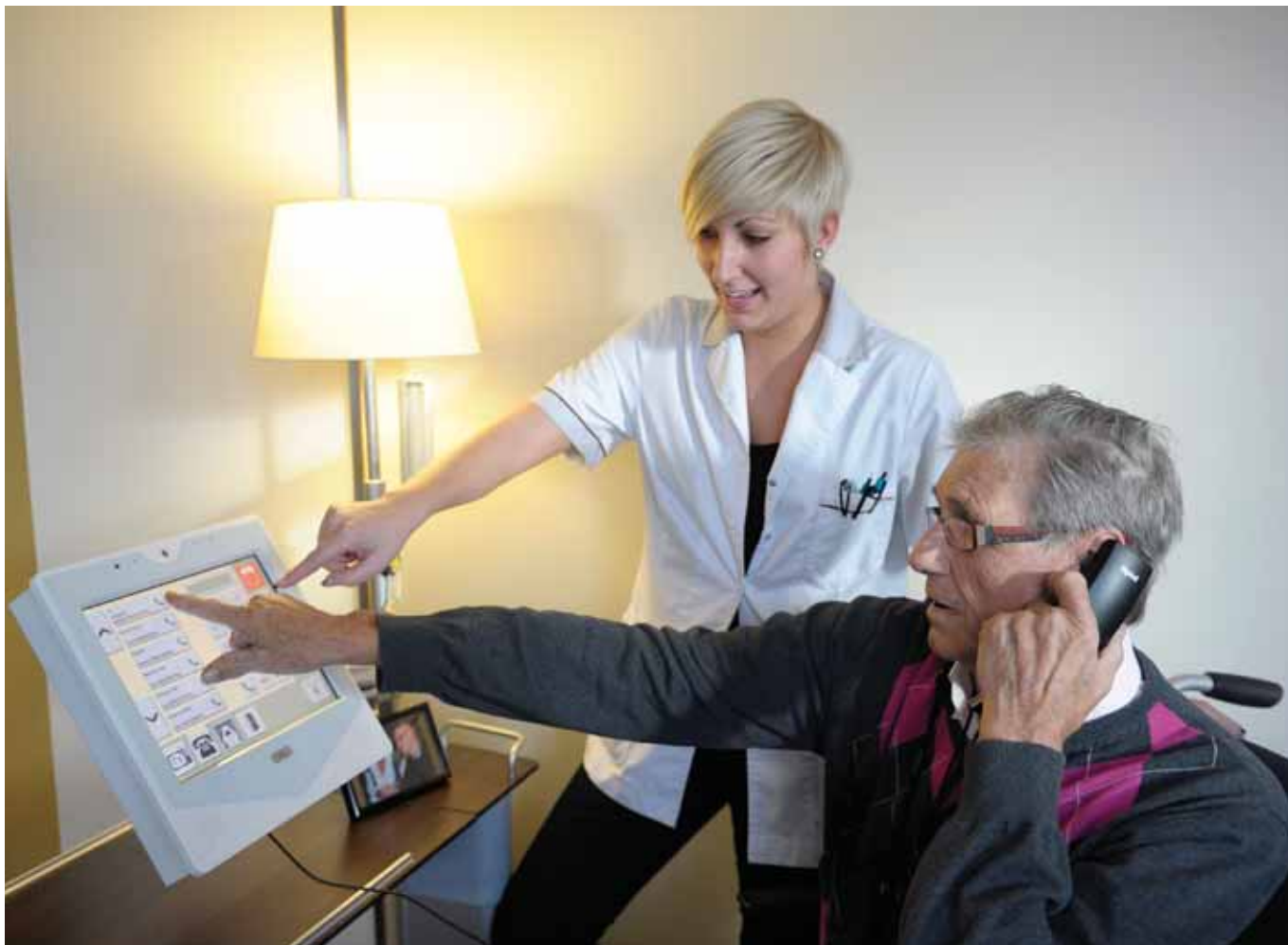
De Mins (Maastrichts dialect voor 'de mens') is een vervangend nieuwbouwproject voor Klevarie, een van de verpleeghuizen van Vivre. 'We wilden', blikt Harry Heykens terug, 'niet langer meer 30 mensen op een afdeling en een paar huiskamers, maar een woonvorm waarin cliënten privacy en geborgenheid ervaren en eigen keuzes kunnen maken waar het nog kan, met een eigen kamer van 30 vierkante meter, met badkamer en tv, en waar het

voor familie en andere gasten veel gezelliger is om op bezoek te komen dan in een gedateerd verpleeghuis.'

Rekenmethodiek

Verheesen en Heykens lieten zich inspireren door een Maastrichtse hotelier. 'Er lag al het Kennedy-rapport van het ministerie van VWS', zegt Verheesen, 'dat vertelt waarom de zorg veel kan opsteken van de hotelbranche. Een hotelier weet precies wat hij moet investeren in eten en drinken, handdoeken en schoonmaken. Die rekenmethodiek was voor ons de eye-opener, waarop we ons businessmodel konden sturen en alle werkprocessen opnieuw definieerden. Hadden we dat niet gedaan, dan was deze woonzorgvorm niet exploitabel gebleken.' Verheesen en Heykens kwamen tot een investeringsbedrag van twee miljoen euro, waarvan 1,2 miljoen voor ict, dat in tien

'DE ICONEN ZIJN DOOR DE BEWONERS UITGEKOZEN'



jaar door efficiënter werken terugverdiend moet worden.

Verheesen: 'Uit een 24-uursmeting van alle handelingen in het zorgproces bleek dat 60 procent van de tijd werd besteed aan zorg. De rest ging op aan het lopen van grote afstanden, opruimen, cliënten helpen bij eten en drinken. Die laatste 40 procent verdienen we nu terug door slimmer te werken. Dat lukte door de zorgformatie terug te brengen van 37 naar 24 fte en zorg- en woondiensten te scheiden. De cliënt kan nu eten in een restaurant terwijl de verzorgende zich alleen nog met zorggerelateerde handelingen bezighoudt. Standaardisatie

en terugkeren naar ambachtelijkheid is de kern van alle veranderingen.'

Heykens: 'De zorghandelingen zijn niet op minutenbasis georganiseerd, maar we stimuleren verzorgenden om vanuit de klant te redeneren. Ze hebben regelvrijheid en plannen zelf de zorgroutes voor de ochtend, middag en avond in. Het is ook niet nodig voor alle bewoners dat ze door twee medewerkers uit bed worden gehaald, gewassen en aangekleed. Bij een aantal cliënten is daar maar één verzorgende voor nodig. Er is nu minder tijd nodig voor overdrachtsmomenten en er wordt veel minder gelopen.'

Geen toetsenbord

Naast verzorgenden 'niveau 3' werken in De Mins schoonmaakpersoneel en horecamedewerkers, beloofd volgens de eigen branche-cao. In de keuken bedenkt een meesterkok recepten, die door de lineaire medewerkers worden bereid en opgediend. 'Medewerkers uit de horeca', zegt Verheesen, 'zijn gewend mensen te plezieren. Ze hebben hier eerst een korte training gehad om de doelgroep te leren kennen.'

Door in het logistieke ontwerp voor De Mins zorgvragen en technische oplossingen te combineren, kwam Verheesen tot een functioneel programma

van eisen voor automatisering en ict. 'Bedieningsgemak in de vorm van een geïntegreerd systeem voor zowel verzorgende als bewoner was het uitgangspunt. Eén van de eisen was bijvoorbeeld: géén toetsenbord aan een monitor maar een touchscreen, want dat kunnen onze cliënten makkelijker bedienen.'

Verheesen legde zijn programma van eisen neer bij tien verschillende ict-leveranciers. 'Maar niemand kon me helpen. Ik kon wel kiezen uit doos A, doos B en doos C, die een systeem integrator vervolgens aan elkaar moest knopen. Te kostbaar, want heb je een nieuw relais voor doos A >

SYSTEM ONE

Integrated System One is de naam van het ict-framework dat Plato System Development BV in Beek heeft ontwikkeld en dat de basis vormt voor de zorgtechniek in verpleeghuis De Mins. 'System One is ontstaan', zegt Plato-directeur Max de Groot, 'als reactie op de aanbodgestuurde werkmethode in de ict-wereld om applicaties slechts in losse onderdelen te leveren, zoals een bewakingscamera, of een pasje voor een toegangscontrole. Zo ontstaan eilandjes, die een system integrator aan elkaar moet breien, met alle kans op een technisch en financieel debacle. Dat ict-ontwikkelaars zich niet richten op een geïntegreerd ict-systeem komt ook doordat de zorg nauwelijks in staat is wensen richting ict-ontwikkelaars helder te formuleren. Henk Verheesen van Vivre is daarop een uitzondering. Hij

heeft zijn ideeën over nieuwe werkprocessen eerst in een presentatie van 50 A4-tjes neegelegd.'

'Berichten en oproepen die je via het touchscreen verstuurt gaan naar één centrale server. Dit ene knooppunt is door zijn intelligentie, de software dus, in staat om combinaties tussen de verschillende oproepen te leggen en de juiste actie door te voeren, zoals gordijnen die automatisch sluiten. Dat is de kracht en tegelijk de betrouwbaarheid van het systeem in De Mins. De instelling betaalt alleen voor de software die zij van ons gebruiken. Dat gebeurt met een abonnement. Plato staat garant voor het onderhoud en de updating van het systeem. Een duurzame relatie dus, die de zorginstelling op ict-gebied rust geeft.'

> nodig, dan moeten ook doos B en C vervangen worden. Haperende techniek was gezien ons financiële eindplaatje een te groot bedrijfsrisico. Bovendien leert de ervaring dat veel zorgmedewerkers al na een jaar de beschikbare techniek links laten liggen omdat die te complex is.'

Herkenbare iconen

Via innovatiecentrum Syntens kwam Verheesen ten slotte terecht bij Plato System Development in het Limburgse Beek. 'Dit bedrijfje, een ingenieursbureau dat maar net gestart was met het

ontwikkelen van zorg-ict, had de techniek die wij wilden al in onderdelen klaar liggen. Ik was aangenaam verrast. Ik kon mijn raad van bestuur ook overtuigen om met deze nog onbekende ict-ontwerper in zee te gaan om vervolgens de techniek eerst in een demokamer te testen met cliënten en medewerkers en te verfijnen.'

Als we met Harry Heykens op de tweede verdieping van De Mins een van de cliëntenkamers binnenlopen, worden de voordelen van het bewust gebruik van techniek en efficiënte werkmethode direct duidelijk. Naast het bed staat

een bedtafeltje op wielen met daarop het touchscreen, niet groter dan het scherm van een klein model laptop, voorzien van goed herkenbare iconen voor functies die op afstand bediend worden. De iconen zijn door de bewoners samen met de Hogeschool Zuyd uitgekozen. Met een lichte aanraking van de iconen met de vingertop regisseert de cliënt op afstand zijn eigen comfort. Gordijnen die zich automatisch sluiten, bediening van leeslamp en kamerlicht, de flatscreen-tv aan de wand met voorgeselecteerde zenders die vanaf het touchscreen bediend wordt en de mogelijkheid tot beeldtelefoneren. Ook op het touchscreen: een oproepbare roomservice voor het bestellen van een drankje of boterham en een aparte icoon voor een telefonische oproep aan de verzorgende. 'Gesplitste oproepen dus', aldus Heykens, 'waardoor de juiste medewerker wordt aangestuurd.' De verzorgende kan met haar pasje via het touchscreen ook het patiëntdossier inzien. Daarnaast bevat het systeem een camera-applicatie, waarmee de cliënt kan zien - opnieuw door een icoon aan te raken - welk bezoek buiten voor de ingang van De Mins staat. De cliënt kan vervolgens zelf via het touchscreen de deur openen. In een van de hoeken van de kamer hangt, met het oog naar de gordijnen gericht, een camera. 'Privacy gaat voor alles', benadrukt Heykens. 'Alleen na toestemming van de cliënt mag de camera naar de cliënt gedraaid en in werking gesteld worden.' Innovatief is ook het tilsysteem dat over de volle breedte van bed tot douche en toilet bruikbaar is. 'Dat scheelt de verzorgenden 40 procent minder tilhandelingen per dag. Ook

voor de cliënt is dat veel prettiger', aldus Heykens.

Beste werkplek

Het gemak voor cliënt en verzorgende vertaalt zich in de woonruimte ook in kasten met beddengoed, spullen voor de persoonlijke verzorging en het opbergen van medicatie. In de badkamer staat een speciaal toilet, dat de billen automatisch wast, droog föhnt en geur afzuigt. 'Dit is de best geoutilleerde werkplek in een Nederlandse verpleeginstelling', stelt Heykens trots vast als we de kamer verlaten en op weg gaan naar het restaurant op de eerste verdieping. We zien comfortabele stoelen, ruime tafels, dik tapijt, wanden met houten lambrisering en een goed gevulde boekenkast. De menukaart biedt een keuze uit dagmenu's of eten à la carte. 'Eten moet een feestje zijn,' stelt Heykens. 'Had je me drie jaar geleden, voordat De Mins er stond, gevraagd of we klantgericht werkten, had ik ja gezegd. Nu weet ik dat dit niet klopte.'

Zorggroep Vivre voert het woonzorg/ict-concept van De Mins nu ook door voor bewoners met zware zorg op andere locaties, zoals een nieuwbouwproject in Gulpen. Verheesen: 'Deze formule van scheiding van zorg- en hoteldiensten, met extra aandacht voor eten en drinken en ict-ondersteuning, is ook extramuraal toepasbaar, voor geclusterde aanleunwoningen. Dat levert een kostenreductie van 10 tot 20 procent op, een hogere productiviteit en betere kwaliteit handen aan het bed. Toekomstbestendig dus. Over enkele jaren kan Vivre meer klanten met minder budget helpen. Een mooie bijdrage in het licht van de snel stijgende kosten van de ouderenzorg in Nederland.' ■